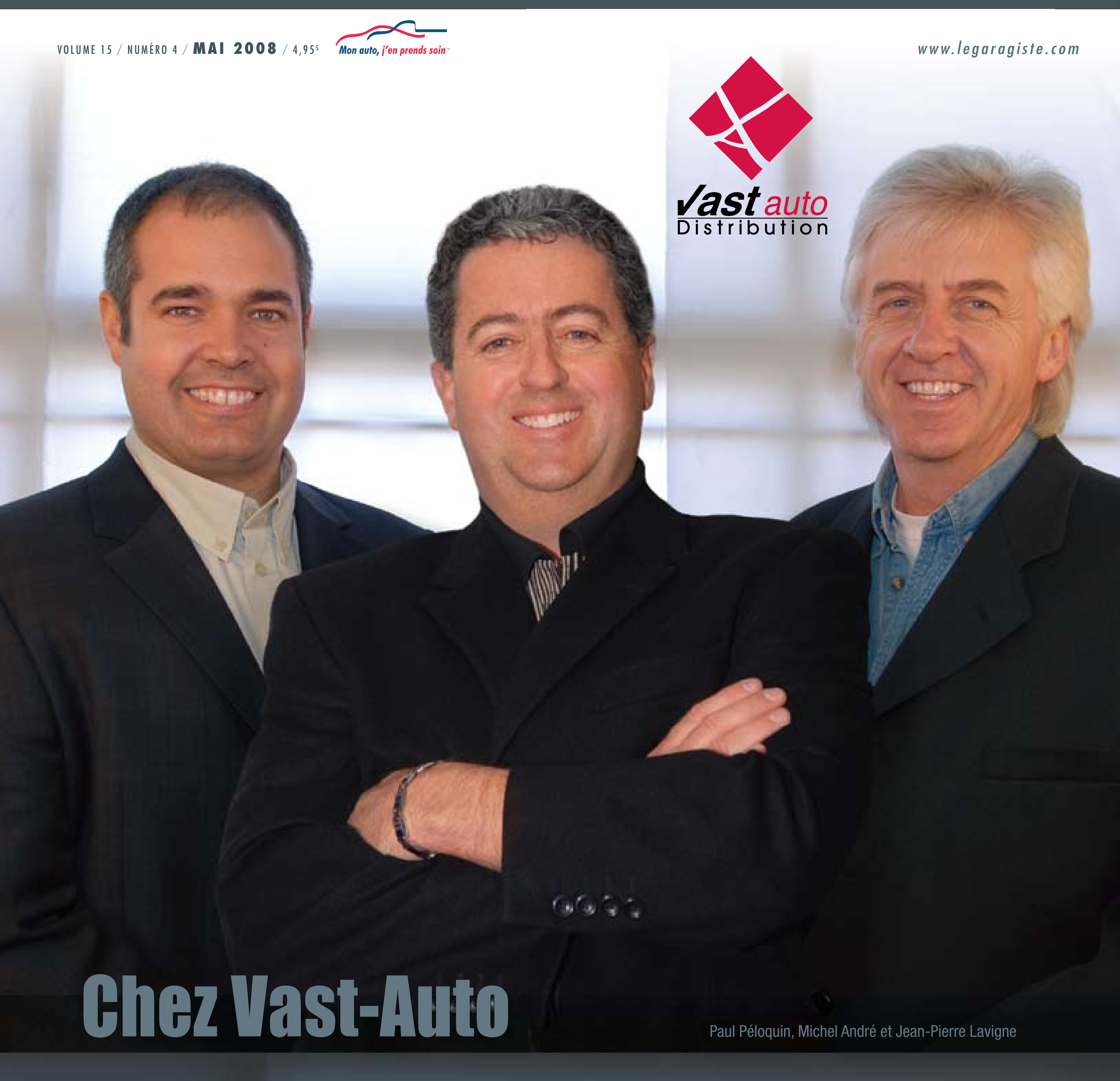
Le Garagiste

VOTRE GRAND PARTENAIRE D'AVANT-GARDE

VOLUME 15 / NUMÉRO 4 / **MAI 2008** / 4,95$

Mon auto, j'en prends soin™

www.legaragiste.com



Chez Vast-Auto

Paul Péloquin, Michel André et Jean-Pierre Lavigne

Trois champions 2007

PM 40014105



PARTEZ À SAN FRANCISCO AVEC LES AVENTURES MOPAR

PROGRAMME DE TIRAGE

VOUS POURRIEZ GAGNER!

un des 14 VOYAGES pour 2 à

SAN FRANCISCO!

LORSQUE VOUS ACHETEZ 50 $ DE N'IMPORTE QUELLES PIÈCES OU PIÈCES REFABRIQUÉES MOPAR!

Demandez à votre concessionnaire Chrysler participant comment vous pourriez doubler, tripler ou quadrupler vos chances de gagner!



DE PLUS! Vous pourriez gagner d'autres **prix secondaires!**

NOUVEAUX PRIX À GAGNER EN LIGNE CHAQUE MOIS!*

*Le concours se déroule du 1er avril au 31 juillet 2008

SAN FRANCISCO

ALLEZ AU SITE WWW.MOPARADVENTURES.COM 1-866-38-MOPAR







Sommaire Le Garagiste Mai 2008

CHRONIQUES, ENTREVUES ET REPORTAGES

DANS CHAQUE NUMÉRO...

CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS 2008

27-28 mai
AIA - Conférence régionale de l'Est
Radisson Hotel, Sudbury, Ont.
✆ Theres Santostefano
1-800-808-2920, ext. 225
➜ therese.santostefano@aiacanada.com
➜ www.aiacanada.com

30 mai
ARMA - Tournoi de golf annuel
➜ Jean-René Galarneau
➜ jrgalarneau@videotron.ca

5 juin
AIA Québec
Tournoi de golf annuel
Club de golf de l'île de Montréal
✆ Jean Vincent
450-678-3543
➜ jean_vincent@dayco.ca

5 juin
Golf Wilbrod Bherer
Club de golf Royal Charlesbourg
✆ Lise Choquette
418-525-8757
ext. 7500

9 juin
Uni-Select - Tournoi de golf Division Québec
Club de golf La Madeleine
✆ France Savary
450-641-6948
➜ fsavary@uni-select.com

12 juin
CAA-Qc - Tournoi de golf réseaux
Club de golf Victoriaville
✆ Jacques Maheux
418-626-1414, ext. 2206
➜ jmaheux@caaquebec.com
➜ www.caaquebec.com
www.golfvictoriaville.com



MOT DE L'ÉDITEUR

Le temps de s'y mettre… maintenant !

Même s'il n'était pas signataire du *Manifeste des Lucides* en 2005, Jacques Ménard, président du conseil de BMO Nesbitt Burns, n'en endosse pas moins certaines idées maîtresses avec la publication récente aux Éditions Transcontinental de *Si on s'y mettait.* Il adresse un véritable plaidoyer à la société québécoise afin de léguer à nos enfants un Québec au sein duquel ils pourront eux aussi réaliser leurs rêves. Je fais miens plusieurs de ses constats et pistes de solution.

Brisez le statu quo

Quel rôle pensez-vous pouvoir jouer dans le but de contrer la culture du statu quo qui empêche toute évolution dans le fonctionnement de l'État avec des conséquences négatives sur la fiscalité des entreprises, la productivité, la création de la richesse et l'émergence du moindre projet audacieux ?

D'abord, il vous faudrait justement briser le statu quo en faisant valoir dans vos réseaux et cercles d'influence ou auprès de vos employés, clients et fournisseurs l'importance d'apporter dès maintenant les correctifs qui s'imposent. Il n'y a aucune raison, sauf l'immobilisme, pour que le Québec soit la plus endettée des provinces canadiennes ne disposant d'aucune marge de manœuvre pour financer l'éducation, la santé et la famille. Pourquoi sommes-nous à contre-courant des tendances mondiales en matière de fiscalité en taxant l'effort plutôt que les résultats ? Pourquoi nos PME ont-elles un fardeau fiscal deux fois plus lourd que la moyenne des provinces canadiennes ?

Branchez-vous sur les valeurs des jeunes

Les plus récentes études laissent voir que les jeunes sont préoccupés par la dette et qu'ils privilégient les valeurs rattachées à la famille, aux amis et aux loisirs. Ils veulent être créatifs et autonomes au travail, l'argent et la réussite professionnelle ne figurant pas en tête de liste de leurs priorités.

Force est de constater que notre système d'éducation n'est pas adapté à cette réalité en laissant échapper trop de jeunes qui s'amènent sur le marché du travail mal équipés pour relever les défis d'aujourd'hui et surtout ceux de demain. Vous devez mieux vous brancher sur leurs valeurs et en tenir compte dans vos relations avec eux en intégrant cette nouvelle réalité à la gestion de votre entreprise.

Des gestes concrets

Plusieurs gestes concrets sont à votre portée. Impliquez-vous auprès des commissions scolaires et des centres de formation professionnelle. Communiquez avec les enseignants et discutez avec eux des meilleures façons d'apporter des solutions tangibles et créatives à la qualification de cette main-d'œuvre en devenir. Faites parvenir des lettres ou des courriels à vos députés pour les sensibiliser à cet enjeu vital pour l'industrie. Contactez vos fournisseurs et les dirigeants d'entreprise de votre réseau et demandez-leur d'agir **maintenant** et **concrètement**.

En terminant, je vous invite à prendre part au débat suscité par le livre de Jacques Ménard. Il suffit de vous rendre sur son blogue : *www.sionsymettait.com.*

Rémy L. Rousseau
remyrousseau@p-rousseau.com

Le Garagiste

Éditeur Rémy L. Rousseau

Rédacteur en chef Guy O'Bomsawin

Collaborateurs
Jacques Arteau, Dan Bell, Pierre Bissonnette, Raynald Bouchard, Jean Boudreau, François Charron, Marius D'Eschambeault, Antoine Janisse, Pierre Lalonde, Rachel LePage, Jil McIntosh, Richard Roch, Jean-Roch Savard

Direction de production
Valérie St-Cyr *vstcyr@p-rousseau.com*

Graphisme
Monique Desbiens *100cDesign@videotron.ca*

Révision Diane Gervais

Photographie
Marie-Josée Rousseau *mjr@p-rousseau.com*

Administration
Wendy Allain *wallain@p-rousseau.com*
Nancy Belleville *nbelleville@p-rousseau.com*
Isabelle Ouellet *info@p-rousseau.com*

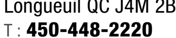
Direction du tirage
Sylvain Gendron *masdata@videotron.ca*

Impression Solisco

Publicité
Luc Champagne *lucchampagne13@videotron.ca*
514-945-1299
Nathalie Plouffe *tirenews@rogers.com*
1-866-925-5665
Québec
Réjean A. Rousseau *r.a.rousseau@videotron.ca*
450-649-9007

Abonnement
1 an : 29,95 $ 2 ans : 49,95 $ 3 ans : 59,95 $

Publié par
Publications Rousseau
2938, terrasse Abénaquis
Longueuil QC J4M 2B3
T : **450-448-2220**
F : 450-448-1041 *admin@p-rousseau.com*



La revue *Le Garagiste*, membre de l'AIA Canada, est publiée 8 fois par année. La direction laisse aux auteurs l'entière responsabilité de leurs textes. Les articles non signés relèvent de la rédaction. Toute reproduction totale ou partielle n'est permise qu'avec l'autorisation écrite de l'éditeur. Le masculin est employé comme genre neutre dans le but d'alléger les textes; on ne doit y voir aucune discrimination.

Postes Canada
Convention de la Poste-publications no 40014105.
Retourner toute correspondance ne pouvant être livrée au Canada à Publications Rousseau / Service des abonnements, 2938, terrasse Abénaquis, bureau 110, Longueuil, QC J4M 2B3

Dépôt légal Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque nationale du Canada, ISSN 1711-2842

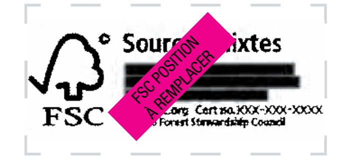














Nouvelles DE L'INDUSTRIE



Kiosque antifaussaires

Les équipementiers européens, asiatiques et nord-américains ont récemment convenu de faire le point sur l'accroissement constant de la contrefaçon et de la violation de la propriété intellectuelle, et de renforcer les moyens pour contrer ce qui correspond à des pertes de milliards de dollars, et à des risques importants pour la santé et la vie.

Afin de s'attaquer mondialement au problème, ils se sont entendus pour adopter une stratégie et des mesures communes à adopter notamment lors des foires commerciales. Un kiosque sera d'ailleurs spécifiquement créé par les trois grandes associations les représentant, pour dénoncer les faussaires en indiquant de quelle façon en reconnaître les produits.

21e grande foire en Mauricie

La traditionnelle foire d'Accessoires d'auto Leblanc a encore attiré début avril plus de 3500 professionnels. Quelque 85 exposants étaient comme toujours au rendez-vous pour y présenter les derniers cris, dont un élévateur pour les VTT.

Parmi les produits particulièrement prisés en raison des innovations technologiques et des réglementations bientôt portant notamment sur l'obligation de rouler en pneus d'hiver et de n'utiliser que des produits de revêtement à faible teneur en solvants, ce sont les décodeurs de systèmes de surveillance de la pression des pneus, les démonte-pneus et l'équipement relatif aux peintures à base d'eau qui ont principalement retenu l'attention et constitué le plus fort pourcentage d'achats.

Volet non négligeable, un fort accent a aussi été mis sur la question des halocarbures, au sujet desquels le Québec oblige à partir de juin à posséder un certificat de qualification environnementale pour être autorisé à s'en procurer et à en manipuler.

Garagistes et techniciens y ont par le fait même été informés du service exclusif de récupération et de destruction des halocarbures contaminés qu'offrent en mai et en octobre les grossistes du réseau Uni-Select, conformément à l'obligation qu'ont les fournisseurs de s'assurer de la destruction de ces produits.



Benoit Laroche et Jonathan St-Pierre; Jean Vanasse, Denis Bouchard, Jean-François Bourget, Patrick Leblanc et André Baribeau, tous d'Accessoires d'auto Leblanc

L'Ontario investit 2 G$ dans la formation

Dans le but de soutenir la croissance économique de la province, le gouvernement de l'Ontario annonce dès 2008 des investissements majeurs en formation, amélioration des compétences et infrastructures connexes. Échelonné sur trois périodes de trois ans, le projet prévoit d'abord investir 1,5 G$ dans la formation spécialisée de nouveaux travailleurs pour créer de nouvelles possibilités d'emplois, injecter 355 M$ pour la réorientation de carrière, et compléter en élargissant l'accès à la formation de la relève avec un budget de 75 M$.

Décès



Dick Hadjetian, fondateur de Unitool est décédé subitement le 17 mars. En 2003, il avait légué l'entreprise à ses deux filles et à son gendre. Fort respecté, Dick était connu pour sa grande générosité. Fondée en 1970, Unitool est rapidement devenue au Canada chef de file des outils à main de qualité professionnelle.

Une première à Terrebonne

Fin mars, le magasin NAPA Terrebonne tenait pour la première fois une soirée consacrée à la présentation de nouveaux produits. Près d'une centaine de clients de la région Des Moulins y ont découvert parmi les nouveautés la gamme complète de soudure Thermadyne, tous les outils à pile Ingersoll-Rand, ainsi que des coffres Ultra Pro et la plus récente mise à jour de divers analyseurs.

Ils étaient accueillis par le représentant Claude Bourgeois, les commis Pierre Lemaire, Marc-André Tellier et Robert Desrochers, ainsi que Benoit Miron, gérant du magasin situé sur Grande-Allée, à Lachenaie.









LES COURROIES EFFILOCHÉES, LES PNEUS LISSES ET LES AMORTISSEURS ATTEIGNENT 80 000 KM.

Tout le monde sait que les amortisseurs influencent le confort de conduite, mais peu nombreux sont ceux qui réalisent qu'ils influencent aussi la sécurité. Assurez-vous de recommander à vos clients de changer leurs amortisseurs tous les 80 000 km pour améliorer la direction, la distance de freinage et la stabilité de leur véhicule.

monroe.com

* Le kilométrage peut varier en fonction des compétences du conducteur, du modèle de véhicule, du type de conduite et de l'état des routes.



Nouvelles
DE L'INDUSTRIE





Soutien à la relève

Ayant à cœur la formation de la relève, Versions Logiques V.L. offre à tous les centres de formation professionnelle du Québec un accès illimité à son tout nouveau logiciel d'avant-garde, le AB Magique. Compétence 2000 de Laval, l'École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal, les centres Wilbrod-Bherer de Québec, Lac-Abitibi de La Sarre, Memphrémagog de Magog et le Pavillon de l'Avenir de Rivière-du-Loup bénéficient déjà de ce partenariat qui vise les programmes de Mécanique automobile, Vente de pièces et d'accessoires, Services-conseils à la clientèle, et Mécanique de véhicules lourds.



Volkswagen donne l'exemple

En Amérique du Nord, tous les modèles de voitures fabriqués en 2009 par Volkswagen disposeront, en équipement de série, du nouveau système de contrôle dynamique de la stabilité du véhicule, mieux connu sous les acronymes ESC ou ESP. On sait que dès 2012, une nouvelle norme décrétée par NHTSA exigera que toutes les nouvelles voitures soient équipées d'un tel dispositif qui réduit le risque de perte de contrôle de la voiture de 40 à 56 %. L'étude menée par la société prétend qu'on pourra ainsi sauver plus de 10 000 vies par année.

Nouvelle norme en équipement A/C

L'ASE *(National Institute for Automotive Service Excellence)* a modifié l'article 609, le programme de récupération et de recyclage des fluides réfrigérants approuvé par l'EPA (*Environmental Protection Agency,* aux États-Unis). Cette nouvelle version inclut l'adoption par l'EPA d'une nouvelle norme (J2788,) qui relève les exigences concernant les performances de l'équipement utilisé pour la manutention des gaz réfrigérants. Cette norme s'applique seulement à l'équipement fabriqué après le 31 décembre 2007. Toutefois, les techniciens et propriétaires d'ateliers peuvent se rassurer, car utiliser un équipement plus ancien ne constituera pas une violation pour l'organisme. *Source : Auto Service World*

PRENCO

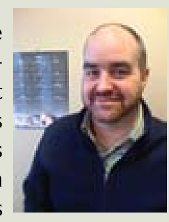
Changement chez Prenco

Prenco désire aviser ses clients que ses produits ne seront plus disponibles à l'ancienne adresse de Ville Saint-Laurent. C'est le centre de distribution de Pickering en Ontario qui recevra dorénavant vos commandes par téléphone (1-800-268-8592) ou par télécopieur (416-703 9949). Les escomptes demeureront à leur niveau actuel, et toute commande de 500 $ sera prépayée par le centre de Pickering selon leur protocole d'échéanciers. *www.prencocorp.com*

Fabrication de pièces de rechange aux États-Unis

La Chambre des députés des États-Unis a voté une nouvelle législation qui permettra la fabrication de pièces de remplacement pour l'industrie de l'automobile. Appuyé par l'AIA *(American Insurance Association),* le projet de loi vise à empêcher l'ITC *(International Trade Commission)* de bannir l'importation de pièces à prix inférieurs. Selon le président de l'AIA, leur présence sur le marché favorisera la compétition, ce qui signifie un plus grand choix et de meilleurs prix pour les consommateurs. *Source : Collision Week*

Nomination



Depuis janvier, l'équipe Versions Logiques V.L. spécialisée dans le développement et la commercialisation de logiciels de gestion destinés aux ateliers d'entretien et de réparation automobiles, compte dans ses rangs un nouveau représentant des ventes; il s'agit de **Simon Lavallée.**

Droits uniques pour les véhicules verts en Ontario

Le gouvernement de l'Ontario lancera, dès l'été 2008, un programme incitatif pour encourager l'achat de voitures plus écologiques. Les nouveaux propriétaires de ces voitures, particuliers ou entreprises, se verront remettre une plaque d'immatriculation verte leur donnant éventuellement accès au stationnement gratuit dans plusieurs endroits publics et le droit à l'utilisation des voies réservées sur les routes de la province. Il s'agit là de l'une des trois mesures que l'Ontario prévoit mettre en place à moyen terme.



Le moteur de votre véhicule est-il en bonne condition ?

www.MobilOil.ca

Une voiture en bonne condition dépend d'un moteur en bonne condition. Et un moteur en bonne condition dépend du bon choix de l'huile moteur. Les fabricants de l'huile Mobil 1, l'huile moteur officielle de NASCAR, présentent deux nouvelles huiles moteur : la Mobil Super 1000 pour les véhicules récents et la Mobil Super 2000 pour les véhicules à kilométrage élevé. Chacune spécifiquement mise au point pour accroître la performance du moteur à diverses étapes de la vie de votre véhicule. Performance et protection supérieures pour le véhicule que vous conduisez tous les jours. **Demandez le produit Mobil qui convient à vos besoins chez Monsieur Lub.**







Nouvelles
DE L'INDUSTRIE





Bourses – Dates limites

15 juin – 1000 $ – *Bourses du Symposium mondial du marché secondaire* offertes aux cégépiens et aux étudiants universitaires qui comptent faire carrière dans le marché secondaire de l'automobile.

31 juillet – 500 $ – *Bourses Marion Roberts* de l'AIA Canada remises à des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dont un parent ou le conjoint est à l'emploi d'une entreprise membre de l'AIA Canada.

30 septembre – 500 $ – *Bourses de l'AIA-Québec* attribuées à chaque session à trois étudiants du Québec recevant respectivement une formation de carrossier, de technicien automobile et de commis aux pièces.

15 octobre – 500 $ – *Bourses Hans McCorriston* destinées aux étudiants des programmes d'usinage en force motrice de l'AIA-Canada ou d'une institution collégiale.

31 octobre – 700 $ – *Bourses Arthur-Paulin* accordées aux étudiants des niveaux secondaire, collégial et universitaire dont les disciplines se rapportent au marché secondaire de l'automobile.

L'information et les formulaires d'inscription sont en ligne sur le site *www.aiacanada.ca* sous l'onglet *Bourses d'études.* On peut aussi s'adresser à Lisa par téléphone – 1-800-808-2920, ext. 227 – ou par courriel – *lisa@aiacanada.com.*

Ralentissement économique sans récession

Selon les économistes spécialisés en automobile, l'économie canadienne ralentira en 2008, affectée par la faiblesse de l'activité aux États-Unis, mais il n'y aura pas de récession. Les ventes de véhicules stagneront jusqu'en 2009, oscillant autour de 1,65 million d'unités. J.D. Powers prévoit le plus bas niveau de ventes de la décennie en Amérique du Nord et le plus bas biveau de production de voitures (14,5 millions d'unités) depuis 1993. L'industrie devrait toutefois enregistrer des gains dans la catégorie « sports ». De leur côté, les manufacturiers chinois et indiens ne verront pas leur part du marché augmenter avant 2020 selon les gourous de l'organisme.



Tata achète Jaguar et Land Rover

Quelques mois après avoir lancé la voiture la moins chère du monde, la Nano, le groupe indien Tata a acheté, au constructeur américain Ford, les prestigieuses marques britanniques Jaguar et Land Rover pour 2,3 G$. Pendant une période indéterminée, Ford continuera de fournir à Jaguar et Land Rover certaines pièces et quelques services, et Ford Motor Credit financera les concessionnaires et clients des deux marques pour une période transitoire. Tata est le plus important manufacturier de voitures en Inde, avec plus de 4 millions de voitures sur les routes dans ce pays seulement. *www.tata.com*

Silencieux Fédéral quatre fois gagnant

L'entreprise Silencieux Fédéral de Lachine, représentant Tenneco pour les produits Dynomax, a remporté plusieurs grands prix lors du 11e Salon Nation Auto-Sport Motorisé qui se tenait récemment à Saint-Hyacinthe. Meilleur kiosque commercial, meilleur véhicule 4 x 4 (Dodge Ram 1500), meilleure auto de course sur route (Infiniti G35 2005), et enfin une 2e place pour la voiture la plus originale (Plymouth Road Runner 1970).



Posant devant la Dodge Ram 1500, les protagonistes Eric Robinson, Pat Picard, Pierre et Maxime Corbeil, Edmond Beauregard, Raymond Neill et Sam Ledbi

Mon auto, j'en prends soin

ngksparkplugs.ca

L’ÉTINCELLE DE GÉNIE



Produits
EN VEDETTE





Le nouveau catalogue WIX est arrivé

Le nouveau catalogue **WIX** contient plus de 1900 pages et répertorie les pièces par catégories, dimensions, schémas, bulletins techniques et idées de montage. Il inclut les pièces pour les modèles canadiens de voitures et camions légers. Il se divise en trois parties : 1) Camions lourds, autobus et véhicules hors route; 2) Voitures de tourisme, camions et fourgonnettes; 3) Catalogue de pièces interchangeables et numéros de produits avec bulletins techniques. Disponibles sur CD-ROM également. *www.wixfilters.com*

Nouvelle ligne d'outils CP

Chicago Pneumatic a lancé sa nouvelle ligne d'outils sans fil, dont la plus puissante clé à chocs sans fil à prise 1/2", et une autre à prise 3/8" parmi les plus petites sur le marché. Tous les outils peuvent utiliser des piles au lithium-ion, et leur conception permet la manipulation des commandes d'une seule main. Sur la photo, on aperçoit de gauche à droite les modèles :

- CP8335 – perceuse 3/8", 12V, avec couple de 15 lb-pi
- CP8005 – lampe de vail, éclairage de 10 000 lumens, pivote à 160 degrés
- CP8000 – chargeur universel
- CP8738 – clé à chocs 3/8", 12V
- CP8748 – clé à chocs 1/2", 19,2V ou 18V lithium-ion avec couple de 425 lb-pi

www.cp.com



Appareil de remplissage d'antigel

Pour remplacer rapidement et en toute sécurité le liquide de refroidissement, **UView** propose le Vacufill. En une seule opération, l'appareil remplit le circuit de refroidissement, élimine les poches d'air et effectue un test de pression et de fuites tout en protégeant contre tout déversement accidentel. Le réservoir d'appoint a une capacité de 11 litres et celui de récupération peut recueillir près de 45 litres d'antigel usé. *www.uview.com*

Une jauge intelligente

La jauge de température Smart-Gauge de **UView** est spécialement conçue pour les véhicules munis de compresseurs à débit variable. Elle est munie d'un microprocesseur qui permet de tester et d'analyser avec rapidité et précision la performance du système de climatisation des automobiles. Les températures ambiantes peuvent être lues en degrés Celsius ou Fahrenheit. L'ensemble est livré avec les sondes nécessaires à l'évaluation des températures ambiante et ventilée, un guide de dépannage et d'une chartre de diagnostics. *www.uview.com*



Nouveaux feux de position arrière Hella

Conçus pour les modèles de camionnettes Chevrolet Silverado de 2003 à 2006, ces nouveaux feux de position arrière personnalisés de **Hella** sont composés à la fois de diodes DEL et de la nouvelle technologie à fibres optiques CELIS. Ils offrent un temps de réponse plus rapide, un éclairage supérieur plus efficace et sécuritaire et produisent, grâce à la technologie CELIS, des motifs lumineux jamais vus auparavant. *www.hella.com*




« Depuis que nous avons opté pour les solutions de suspension KYB à notre atelier, nous avons augmenté considérablement nos ventes d'amortisseurs et de pièces de suspension. »
– Sylvain Filiatrault
Garage Dagenais
KYB
GAS SHOCKS
MonoMax
Performance Gas Shocks
Street · Off Road · Lowering
AGX
Adjustable Gas Shocks
Les solutions de suspension de KYB : la méthode de vente d'amortisseurs et de jambes de force la plus efficace de l'industrie.
« Nos techniciens ont reçu la formation nécessaire pour bien évaluer les besoins des véhicules et rétablir leur tenue de route d'origine.
KYB est la première compagnie à vraiment s'intéresser aux problèmes de suspension et de tenue de route, et à nous fournir les outils et le soutien nécessaires pour évaluer l'usure des pièces de suspension. Ainsi, nous sommes en mesure de bien informer nos clients sur l'état de leur suspension, et nos clients peuvent prendre une décision éclairée quant aux réparations à effectuer pour rétablir la tenue de route d'origine de leur véhicule.»
– Sylvain Filiatrault
RIDE CONTROL SOLUTIONS FROM
KYB

Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca



Paul Péloquin, Michel André et Jean-Pierre Lavigne

Congrès 2008

Aller droit au but

En 2008, *Vast-Auto Distribution* va au plus fin de la relation d'affaires en mettant à tous les niveaux l'accent sur l'importance de l'efficacité du contact interpersonnel.

Créer une culture d'entreprise, l'étendre intégralement à chacune de ses parties et veiller à ce qu'elle soit bien comprise, bien assimilée et bien appliquée, est un défi important et combien nécessaire à relever.

C'est sur cet aspect fondamental de la relation d'affaires que V*ast-Auto Distribution* mise en 2008, en insistant sur la pertinence de réagir au quart de tour et d'aller droit au but dans les relations interpersonnelles.

Une efficacité sans réserve

Aux congressistes réunis ce printemps à Gatineau, Mauro Cifelli a fait valoir que la qualité intégrale des services accordés à la clientèle passe par une structure hyperefficace fondée sur la qualité de la communication.

Pour que la pleine efficacité soit au rendez-vous, il est capital qu'à tous les niveaux et dans tous les secteurs chaque personne rende la communication interpersonnelle simple, facile, directe et totalement satisfaisante.

> « Donner à chacun le goût d'être en contact avec quiconque compose notre réseau, est ce qui donne tout son sens à la notion d'affaires; s'empresser de rendre service, c'est aussi se rendre le plus grand des services. » – Mauro Cifelli, vice-président Ventes et Marketing

Au quotidien cela signifie qu'à chaque demande, à chaque appel, à chaque courriel, à chaque contact, il faille faire diligence sans s'arrêter à la position ou à la fonction de chacun, affabilité et efficacité étant prioritaires.

Une tournée des ateliers

C'est dans cet esprit qu'ont été présentés les nouveaux programmes de marketing et de publicité de *Vast-Auto Distribution,* lesquels font l'objet d'une tournée des ateliers *Auto Mécano* et *Auto Value Centre de Service Certifié.*

Lors de l'événement, le distributeur montréalais a par ailleurs rendu hommage tant aux 7 lauréats de 2007 qu'à la trentaine d'entreprises et d'entrepreneurs qui ont célébré l'an dernier un anniversaire d'affiliation.

Lauréats 2007

Grossiste	Pièces d'auto Michel André Gatineau
Auto Mécano	Mécanique F B Plus Gatineau
Centre de Service Certifié	Pneus Varennes Varennes
Monsieur Muffler	Donald Girard Roberval
OCTO	Christian Germain Saint-Félicien
Fournisseur	Tenneco
Fournisseur Marketing	Sidecar

Anniversaires

Auto Value – Centre de Service Certifié

5 ans	
Sainte-Anne-des-Plaines	Pièces d'auto V.M.R.
Sainte-Thérèse	Pièces d'auto V.M.R.
10 ans	
Magog	Peinture & Pièces d'auto D.R.
Mascouche	Gestion Philippe Vincent
Sainte-Sabine	F. Choquette & Fils
15 ans	
Charlemagne	Pièces d'auto S.M.
Montréal	Pièces d'auto A.G.D.
Pointe-Calumet	Marcel Gravel
Repentigny	Pièces d'auto M.L.D.
Saint-Hubert	Auto Kit





Paul Péloquin, Robert Cusson, Richard Tremblay, Jean-Louis Poirier, Simon Tremblay, Maxime Pelletier, Jean-Christophe Boisvert-Corbeil, Benjamin Quintal, Alain Denoncourt, Steve Wilson et Jean-Pierre Lavigne

Pneus Varennes

Centre de Service Certifié 2007

Depuis leur adhésion à cette bannière en 2005, Paul Péloquin et Jean-Pierre Lavigne ont radicalement modernisé l'image d'un important atelier qu'ils tiennent à la fine pointe.

En plus de bénéficier pleinement du soutien fort apprécié qu'offre *Vast-Auto Distribution,* ils sont dans le peloton de tête lorsqu'il s'agit d'opter pour un nouveau programme tel *Reprendre la Route,* ou de participer aux consultations menées par le distributeur pour raffiner son partenariat.



L'équipe sur place – Marc Lefebvre, Claude Lahaie, Patrick Taillefer, Marc-André Lepage, Michelle Breton, Claude Poirier, Jean Laviolette, Jean-Marc Côté, Michel André, Jacques Lampron, Micheline Breton, Alexandre Lécuyer et Jean-Pierre Fournier

Pièces d'auto Michel André – Gatineau

Grossiste 2007

Créée en 1971 par Jean-Guy, et acquise en 2000 par son fils Michel, l'entreprise a fait un bond prodigieux depuis qu'il affiche les couleurs d'*Auto Value Expert en pièces* et offre les programmes de *Vast-Auto Distribution.*

Au sein du réseau depuis 2001, choisie pour son accès facile, Michel André emménagera bientôt avec sa trentaine d'employés dans une nouvelle bâtisse de 12 000 pi², triplant ainsi la superficie dont il dispose.

Saint-Jacques	Pièces d'auto St-Jacques
Saint-Léonard	Pièces d'auto Lavoisier
Saint-Tite	G.A. Automobile
Sainte-Thècle	G.A. Automobile
Shawinigan	G.A. Automobile
Varennes	Pièces d'auto Gilles Didier

MONSIEUR MUFFLER

10 ans	
Longueuil	Claude Roy
Montréal/Bellechasse	Martin Désilets et Alain Bécotte

Pointe-aux-Trembles	Sébastien Vivier et Marcel Malfait
Pointe-Claire	Raymond Cardinal
Rivière-des-Prairies	Pierre Brault
Saint-Laurent	Martin Bourgeault et Martin Duchesne
Saint-Léonard	Stéphane Trudeau
Sherbrooke	Mario Beaudoin
Verdun	François Bussière
15 ans	
Roberval	Donald Girard

20 ans	
Cap-de-la-Madeleine	Jacques Carrette
Laval-Ouest	Martin Roger
Saint-Bruno	Normand Picotte
Val-d'Or	Dany Moses et Pierre McDermott
Victoriaville	Michel Jolibois



10 ans	
Chicoutimi	Éric Tremblay
15 ans	
Repentigny	Karine Ricard et Luc Poirier







Dan Bell, président de Conseil du Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada (CARS) et lauréat du prix pour Services éminents 2008 de l'AIA

Les occasions influencées par le changement

Les études de recherche nationales menées par CARS en 2005 ont déterminé que le « changement » est non seulement l'enjeu le plus important pour le secteur de l'entretien et de la réparation automobiles; il est aussi une source d'occasions intéressantes.

Les progrès techniques et les défis s'y rattachant ne sont pas inconnus aux professionnels de cette industrie. Ils continueront à relever chaque épreuve, faisant appel à leurs compétences et connaissances.

Occasions

Les occasions potentielles pour les ateliers de l'entretien et de la réparation sont idéales, car :

1. Les techniciens de l'automobile actuels ont de merveilleuses possibilités de carrière, avec la perspective de l'emploi le plus rémunérateur de l'atelier.
2. Les voitures nécessiteront toujours des réparations et de l'entretien.
3. Généralement, l'après-marché profite d'un délai de deux à trois ans avant que les nouvelles technologies apparaissent à l'atelier.
4. Lors d'un ralentissement économique, les consommateurs conservent leurs véhicules plus longtemps ou achètent des voitures d'occasion.
5. La compétitivité de l'après-marché vient de sa capacité à traiter une vaste gamme de marques et modèles.
6. Les consommateurs avertis voient régulièrement à l'entretien préventif de leurs véhicules.

Défis

Toutes ces occasions comportent également des défis. La complexité des véhicules d'aujourd'hui subit des transformations plus rapides que nous avions connues auparavant. Les transmissions, moteurs, freins et systèmes de guidage sur les nouveaux véhicules sont électroniques. Munies d'environ 50 microprocesseurs, les voitures sont des réseaux informatiques échangeant sans cesse de l'information. Lorsque les systèmes sont interconnectés électroniquement, la qualité des pièces et de la main-d'oeuvre devient d'autant plus critique.

Les améliorations graduelles aux moteurs et transmissions ne remplaceront pas le moteur à combustion interne. Par contre, elles produiront des véhicules plus efficaces et sécuritaires, avec une meilleure économie de carburant et moins d'émissions. Les véhicules hybrides deviendront plus populaires, et nous verrons bientôt des automobiles à cellule électrochimique et une grande production de voitures à hydrogène.

La balance des effectifs penche en faveur de la formation

À travers l'histoire, l'expérience pratique avec le moteur traditionnel à combustion interne était plus valable qu'uniquement l'éducation et la formation. Les techniciens d'aujourd'hui requièrent un mélange équilibré d'expérience et de formation. Avec la venue de nouvelles technologies, la balance penche en faveur de la formation, surtout en matière de diagnostic minutieux.

L'industrie doit maintenir le niveau de compétence des gens de métier existants et attirer de nouveaux travailleurs qualifiés afin de continuer à prospérer. La recherche de CARS prévoit des pénuries annuelles des effectifs d'environ 8000 au Canada, les taux d'abandon parmi les entrants étant à la hausse. Les techniciens chevronnés de Classe A sont, en moyenne, dans la cinquantaine, près de la retraite.

Employeurs et employés, d'après un sondage de CARS, identifient la formation comme étant le plus gros défi de l'industrie face aux ressources humaines. Suivre l'évolution des carburants de rechange, hybrides, et de l'équipement de diagnostic complexe requiert une solide base en lecture, acquis numériques, pensée critique, connaissances en informatique, documentation, aptitudes en communication ainsi qu'un engagement en études complémentaires.

CARS crée de nouveaux outils pour la gestion du changement

CARS crée de nouveaux outils pour la gestion du changement afin d'aider l'industrie au maintien d'effectifs solides et des occasions de levier financier pertinent à la rentabilité. Ce travail est basé sur la justification des besoins de l'industrie. CARS se centre présentement sur :

- *CARSability*, un système en direct identifiant les compétences de l'employé et ses besoins en formation, communiquant lesdits besoins au formateur;
- Assurant l'accès à la formation pour les employés au sein d'unités de réparation indépendantes;
- CARS sur demande, procurant un apprentissage électronique non traditionnel;
- Offrant une formation mobile à une main-d'oeuvre éloignée;
- Le développement professionnel des instructeurs collégiaux;
- Formation en gestion des affaires.

C'est une industrie des plus gratifiantes, et je suis optimiste pour son avenir vibrant et captivant. À ce titre, CARS va persister dans le développement des outils soutenant l'industrie de la réparation afin qu'elle relève ses nouveaux défis et occasions.

Pour en savoir plus, visitez le *www.cars-council.ca.*



Raynald Bouchard
raynaldbouchardmedia@yahoo.ca

légende



L'Équipe Vinet-Legendre au *Rallye Aïcha des Gazelles*



L'*enjambeuse* de dunes

Retrouver avec bonheur le chemin des dunes après avoir franchi un désert de pierres.

PHOTO : MAÏENGA

À l'instar d'une équipe professionnelle engagée dans les éliminatoires au hockey, vous savez que la compétition sera serrée et que la victoire pourrait devenir hors de portée si votre meilleur joueur n'est pas au sommet de sa forme. Raymonde Legendre, la navigatrice, a été touchée par un virus qui l'a obligée pendant toute la durée du Rallye à lutter contre la fièvre et l'épuisement. Elle a malgré tout tenu jusqu'au bout, magnifiquement secondée par Louise Vinet, la valeureuse *enjambeuse* de dunes !



L'équipe Vinet-Legendre tient à remercier ses précieux commanditaires d'avoir permis à ce magnifique projet de devenir réalité.
Pirelli Canada, Desjardins – Centre financier aux entreprises Montréal-Centre, Groupe Monaco, CAA Québec, Énergie Cardio – Boucherville, Centre de l'auto Beaumont, Publications Rousseau

Nous voici au terme de la série d'articles relatant l'aventure de l'équipe Vinet-Legendre engagée dans le plus spectaculaire rallye au monde réservé exclusivement aux femmes qui s'est tenu du 19 au 27 mars dernier dans le Sahara marocain. Cette aventure a failli se transformer en échec pour nos deux Gazelles, comme vous pourrez le constater. Les résultats positifs cependant démontrent qu'avec persévérance et détermination on peut toujours tirer profit de l'adversité.

Objectif principal : Compléter avec succès l'une des épreuves les plus exigeantes au monde.
Objectif secondaire : Être parmi les trois premières équipes sur le podium.
Résultats : Rallye complété, 3e position chez les 11 équipes canadiennes, et 36e parmi les 84 équipes participantes.

Déception ? Bien au contraire, dira Louise. « L'adversité a nourri notre relation d'équipe pendant tout ce trajet infernal. La maladie de Raymonde a écourté certaines journées et fait rater plusieurs balises ce qui s'est répercuté sur notre classement final. Mais nous n'avons jamais lâché et nous sommes toutes les deux très fières d'avoir réussi l'épreuve. C'était notre but premier. »

Le plaisir est dans la dune

Malgré cette tuile ainsi qu'un bris mécanique qui ont hypothéqué ses résultats, l'équipe Vinet-Legendre s'en est fort bien tiré avec deux journées sans faute, soit d'avoir repéré toutes les balises du parcours qu'on leur avait imposé. C'est ce qui a permis à nos deux Gazelles de terminer dans le milieu du peloton de 84 équipes internationales. Elles ont également dû affronter une importante tempête de sable et, pis encore, avancer à pas de tortue sur un désert de pierres ce qui force une conduite extrêmement prudente et exige une résistance physique hors du commun. Mais la sublime récompense c'est, conclura Louise, de retrouver la dune et de l'enjamber en prenant bien garde de ne pas s'y enliser.

Au profit d'enfants handicapés

Au-delà de la satisfaction d'avoir relevé ce défi extrême, l'aventure leur a permis de dégager un surplus de 3000 $ sur un budget d'opération de 30 000 $, somme qui sera versée à la Société des enfants handicapés du Québec. Rappelons qu'il y a deux ans, Louise Vinet et son conjoint Jean Duchesneau avaient gravi le Kilimandjaro au profit du même organisme.



Un peu de répit pour Raymonde et Louise avant la tempête



Nos deux Gazelles aident une équipe française à se tirer d'une très fâcheuse situation. Pouvez-vous les identifier ?

PHOTO : MAÏENGA

Guy O'Bomsawin gobomsawin@videotron.ca



Gaétan Lachance, Stéphane Trudel, Renald Fournier, copropriétaires de *Pièces d'auto Saint-Jean* et de sa succursale de Bedford.

Pour le Haut-Richelieu



Une superficie portée à 18 000 pieds

Grande année pour *Pièces d'auto Saint-Jean* très récemment réinstallés à Saint-Jean-sur-Richelieu et à Bedford : un grossiste dont c'est le dixième anniversaire au sein du réseau *Uni-Select.*

Grand branle-bas cet hiver et ce printemps pour les actionnaires de *Pièces d'auto Saint-Jean* qui, en janvier et en avril, ont radicalement donné une nouvelle dimension à leurs magasins en en doublant la superficie.

Pour desservir tout le Haut-Richelieu traversé par la route 133, ils disposent maintenant de plus de 18 000 pi^2 répartis entre Saint-Jean, qui en compte 13 000, et Bedford.

Fondée en 1951, l'entreprise a 27 employés, dont 8 sont actionnaires depuis son acquisition en 1996, parmi lesquels Renald Fournier, Gaétan Lachance et Stéphane Trudel sont les dirigeants.

Une offre élargie

Le vaste espace dont ils disposent permet d'avoir une salle d'exposition trois fois plus grande et de gérer un inventaire beaucoup plus important auquel s'ajoutent des produits jadis impossibles à entreposer.

Trois représentants sont affectés au territoire de *Pièces d'auto Saint-Jean,* dont un est spécialisé en peinture automobile, et un autre est en poste à Bedford.

On y trouve ainsi plus d'équipement et d'accessoires, de même que les gammes de *Spectra Premium* ayant trait aux carters d'huile, aux réservoirs de carburant et aux radiateurs.

En sus de leur principal marché, constitué de garagistes qu'ils desservent avec un parc d'une dizaine de véhicules, ils ont d'importants clients corporatifs.

L'option appropriée

L'association au réseau *Uni-Select* est un choix qu'ils estiment fort approprié en raison du droit de parole, de l'autonomie, des avantages et de la réponse rapide et personnalisée qu'ils y trouvent.

Les actionnaires majoritaires de *Pièces d'auto Saint-Jean* sont Gaétan Lachance, gestionnaire de l'Inventaire, Stéphane Trudel, spécialiste de l'Équipement et de l'Informatique, et Renald Fournier, contrôleur.

Vingt pour cent des actions sont réparties entre Yvon Ménard, gérant de la succursale de Bedford, et Claude Morrissette, Colette Laguë, Gilles Houle ainsi que Mario Rathé de la succursale de Saint-Jean.



Pièces d'auto de Bedford, 488, route 133

Pièces d'auto Saint-Jean, 650, angle de Dijon et boulevard Industriel, Saint-Jean-sur-Richelieu

Nouvelles
DE L'INDUSTRIE



Bourse de 1000 $

À Québec, la Société des surintendants de transport de Québec – SSTQ a remis en avril une bourse de 1000 $ à Rouan Maltais, finissant en Mécanique de véhicules lourds du Centre Wilbrod-Bherer. Ce prix, destiné à l'acquisition d'outillage, vise à encourager la relève du secteur diesel.



Robert Jr Simard, président de la SSTQ, Rouan Maltais, boursier, et Stéphane Picard, enseignant en mécanique d'engins de chantier et véhicules lourds routiers

Première offensive directe



Dans sa lutte en faveur du Droit à la réparation, l'AIA Canada a tenu début avril une première séance d'information regroupant à Owen Sound plus de 130 techniciens, propriétaires d'atelier et grossistes afin de leur indiquer à quel point l'accès restreint à l'information sur les systèmes de surveillance de la pression des pneus et sur les aspects sécuritaires force les clients à retourner chez les concessionnaires.

On y a également souligné l'incidence de cette situation sur les consommateurs, les petites entreprises et l'économie, invitant par le fait même les participants à signer la pétition en cours et à adresser une lettre à leur député suivant les modalités proposées au *www.droitalareparation.ca*. Ce type de séance s'inscrit dans une initiative nationale visant à renforcer le soutien de l'industrie et des automobilistes à cette cause.

Nouveau site de MACS



Fraîchement revampé, le site Internet de MACS est désormais plus efficace et facile à consulter. Les membres de la Mobile Air Conditioning Society peuvent maintenant avoir accès à de l'information exclusive, telle que des comptes rendus des congrès, des articles du magazine Action et des publications antérieures de bulletins de service de l'organisme. N'oubliez pas le 29e congrès annuel de MACS, qui se tiendra du 5 au 7 février 2009. *www.macsw.org*

Accès refusé = Péril

Autre élément de sa stratégie pour que le Droit à la réparation soit intégralement respecté par tous les constructeurs automobiles, l'AIA Canada vient de publier une étude dans laquelle on affirme que si rien n'est fait rapidement pour obliger les manufacturiers récalcitrants à rendre accessible l'information et l'outillage nécessaire aux techniciens, c'est l'ensemble de l'industrie secondaire de l'entretien et de la réparation, employant 400 000 personnes, qui sera dangereusement en péril.



Intitulé *Accès refusé,* cet ouvrage souligne donc les conséquences désastreuses que risque de subir le Canada au plan socioéconomique si les constructeurs qui ont choisi de ne pas donner accès à ce dont ont besoin les garagistes demeurent sur leurs positions, alors que leurs propres réseaux d'ateliers sont incapables à eux seuls de prendre soin d'un parc évalué à 19 millions de véhicules légers exigeant des centaines de milliers de pièces de rechange, ainsi que la reprogrammation et la mise à niveau de logiciels de plus en plus nombreux.

Au Canada, il n'y a pas de mécanisme uniforme de distribution de l'information technique, et aucune loi ne l'impose contrairement à l'Europe et aux États-Unis, où 60 % des sites des constructeurs demeurent inaccessibles aux techniciens canadiens. Le sommaire de cette étude intitulée *Accès refusé – Maintenir un accès ouvert à l'information pour assurer un marché secondaire de l'automobile concurrentiel* est accessible au *www.droitalareparation.ca*.

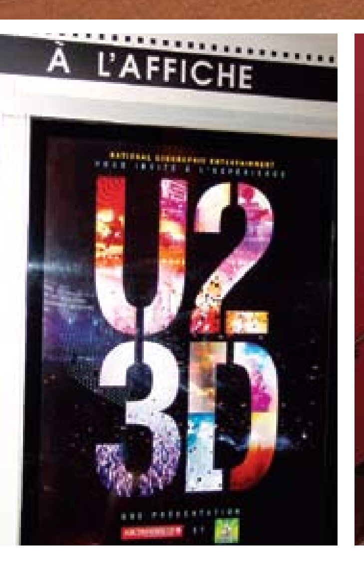
Bosch achète Accu Industries

La division du marché secondaire de l'automobile de Bosch en Amérique du Nord a complété l'acquisition de la Accu Industries de Virginie, une entreprise spécialisée dans la vente et la distribution d'équilibreuses de roues, des montes/démontes pneus et de divers équipements en alignement. Cette transaction permettra à Bosch d'améliorer le réseau de distribution de la division Bosch Diagnostics en Amérique du Nord grâce à l'expertise des Industries Accu, qui sera responsable du service après-vente dans un secteur qu'elle connaît bien au sein des départements américains de vente et de support technique de la compagnie. Bosch Diagnostics : *www.bosch.ca/content/language2/html/2596.htm*

Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca









Pierre Vocelle en compagnie de l'équipe de vente de l'Est-du-Québec – Denis McNicoll, Stéphane Lachance, Bruno Pascal, Jean-François Doré, Réal Paquet, Guy Morand, Victor Doyon, Alain Laplante, Dominic Lebel et Michel Normand



Grande soirée *NAPA* à Québec

Foule au IMAX pour U23D

Dans la Vieille Capitale, le premier mai 2008 fait annales pour les fidèles clients de *NAPA*. Accompagnés de proches et d'amis, ils étaient 350 à avoir été enlevés par le spectacle en trois dimensions du groupe U2.

Principalement de la grande région de Québec, mais aussi de la Mauricie, de Charlevoix et de Portneuf, les garagistes et leurs proches étaient foule à s'être assurés plus d'un siège pour l'avant-première du film **U23D**.

Organisé par l'équipe de vente de l'Est-du-Québec, sous la direction de Stéphane Lachance, cet exceptionnel événement tenu aux Galeries de la Capitale et auquel tant ont participé, visait un double but.

L'effet PROLink

On a voulu à la fois remercier de façon spectaculaire ceux dont au moins 25 % du volume d'achat de mars a été commandé par *PROLink*, et leur offrir une occasion d'échanger dans un contexte spécial.

L'initiative a grandement plu, puisque plusieurs clients de *NAPA Pièces d'auto* en ont profité pour y inviter à la fois tous leurs employés, conjointes et conjoints compris.

La représentation expresse, qui a eu lieu une semaine avant de prendre l'affiche, a été précédée d'un tirage de 4 prix de présence, d'une valeur d'environ 2000 $, qui s'est fait dans une atmosphère fort enjouée.

L'utile et l'agréable

Les uns sont repartis avec un système de cinéma maison et 2 entrées pour la course NASCAR pour les 1er et 2 août à Montréal, remis respectivement par *NAPA Freins et Châssis*, ainsi que *NAPA Pièces d'auto*.

Les autres gagnants ont eu un barbecue offert par *Gates*, et un blouson de cuir portant la griffe *Collection*, gracieuseté de *Castrol*. En sus, IMAX a fait tirer un laissez-passer familial.

Les hommes en noir de *NAPA*, symboles d'une équipe ayant même but, auront fait tout un tabac.

UN RENDEMENT AUQUEL VOUS POUVEZ VOUS FIER

Qualité et fiabilité, deux exigences de votre clientèle. Depuis des années, les produits de génie industriel Goodyear répondent présent. Un rendement fiable : la caractéristique de tous nos produits ou services pour le secteur de l'après-vente, y compris la courroie Gatorback Poly-V. L'équipe des courroies, tuyaux et boyaux des produits de génie industriel Goodyear est un commanditaire officiel de la Coupe Sprint de NASCAR. Informez-vous au sujet de notre programme promotionnel incitatif de développement des affaires 2008, qui offre de nouveaux produits et de nouvelles primes.

WWW.GOODYEAREP.COM/AFTERMARKET







NASCAR Performance est une marque déposée de la National Association for Stock Car Auto Racing, Inc.
L'équipe des produits de génie industriel Goodyear est fière de soutenir la Fondation canadienne Rêves d'enfants. www.revesdenfants.ca.



Technologies Veyance Canada, Inc.



Au premier rang de l'entretien de leur véhicule

Les conducteurs de 50 à 64 ans remportent la palme



S'ils veulent obtenir une performance et une valeur exceptionnelles de leurs véhicules, les jeunes conducteurs feraient bien d'adopter les habitudes d'entretien de leurs aînés. C'est ce que révèle une enquête du Conseil Entretien Auto menée en ligne auprès de 756 propriétaires et locataires à travers le Canada.



Selon ce sondage publié en mars dernier, les automobilistes de plus de 50 ans connaissent mieux les besoins d'entretien de leur véhicule et sont plus susceptibles de suivre un programme qui en prolonge la durée, rehausse sa performance et protège l'environnement. En examinant les comportements, connaissances et attitudes en matière d'entretien, l'enquête indique que trois conducteurs sur quatre dans ce groupe d'âge sont plus en mesure d'assumer seuls cette responsabilité. La proportion tombe à un sur deux dans le groupe des 18 à 34 ans.

« Les conducteurs plus âgés comprennent clairement mieux que l'entretien régulier contribue à un rendement supérieur, prolonge la vie des véhicules et accroît la sécurité », affirme Patty Kettles, directrice du marketing et des communications du Conseil Entretien Auto, un organisme de promotion des meilleures pratiques d'entretien des véhicules. « Si tous les automobilistes canadiens étaient aussi avisés que le groupe de 50 à 64 ans, il y aurait beaucoup moins de pannes et de réparations coûteuses causées par la négligence – sans compter les avantages écologiques certains d'une baisse de la consommation de carburant et des émissions. »

Si tous les automobilistes canadiens étaient aussi avisés que le groupe de 50 à 64 ans, il y aurait beaucoup moins de pannes et de réparations coûteuses causées par la négligence.

Pourcentage par groupe d'âge selon le type d'activité d'entretien

Activité/ Groupe d'âge	50-64	35-49	18-34
Vidange d'huile aux 3 mois	73 %	70 %	63 %
Entretien préventif annuel	34 %	25 %	30 %
Gonflage adéquat des pneus	57 %	41 %	36 %

Les conducteurs peuvent faire certaines choses pour réduire les réparations coûteuses attribuables à la négligence et s'assurer d'une performance fiable et sécuritaire de leur véhicule. Le Conseil Entretien Auto insiste sur quelques éléments :

- Faire régulièrement l'entretien – idéalement, deux ou trois fois par année – et suivre un programme d'entretien régulier.
- Remplacer l'huile et les filtres – aux 5000 km ou tous les trois mois.
- Surveiller les pneus – vérifier la profondeur des sculptures et la pression de gonflage tous les mois.
- Entretenir les freins afin qu'ils fonctionnent correctement en cas d'un arrêt d'urgence.

Le Conseil Entretien Auto est un regroupement sans but lucratif qui constitue la principale source de recherches, d'éducation et de communication au sujet de l'industrie du marché secondaire de l'automobile au Canada. Depuis plus de 15 ans, le Conseil Entretien Auto est réputé pour sa crédibilité auprès des médias de consommation, des automobilistes et de l'industrie. Le conseil vise à rehausser la sensibilisation et les connaissances sur les avantages de l'entretien régulier et de la réparation afin que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions avisées. Pour en savoir plus, visiter *www.entretienautocanada.ca.*



Rachel LePage
Coordonnatrice, communications, AIA Canada
rachel.lepage@aiacanada.com

Mon auto, j'en prends soin™

Ateliers sur l'entretien automobile au féminin

Un véritable succès d'estime sur la Rive-Sud de Québec

Les Mécaniques de Sainte-Agathe et Garage Laurier ont tenu, les 10 et 11 mars dernier, des ateliers spécialement conçus pour une clientèle féminine qui ont attiré 28 participantes enthousiastes.

L'organisatrice des ateliers, Nathalie Gaudreault, a mis à profit les conseils et la documentation fournis par le Conseil Entretien Auto ainsi que les services de son porte-parole, Jean-François Veilleux, pour présenter un menu des plus complets et vulgarisé sur l'entretien automobile au féminin. Tout y est passé depuis les liquides et les filtres, les courroies et les durites, la batterie et les câbles jusqu'aux pneus et à la suspension.

Nathalie Gaudreault, conseillère technique Les Mécaniques de Sainte-Agathe et responsable de l'organisation des deux ateliers, montre le contenu des sacs-cadeaux remis aux femmes présentes.


Jean-François Veilleux, porte-parole de l'AIA

« Nous avons voulu rendre nos informations faciles à comprendre et déboulonner certains mythes sur l'entretien automobile qui n'est pas que l'apanage des hommes », de souligner Jean-François.

Elles en redemandent

L'avantage de ce type d'ateliers déborde la simple transmission de connaissances. Ils sont l'occasion, selon Nathalie, elle-même conseillère technique, de susciter une interactivité avec les participantes et de provoquer chez elles un questionnement pertinent quant à leur capacité d'effectuer un bon entretien de leurs véhicules. « Elles en redemandent et il est dans nos projets de récidiver l'an prochain en plus d'offrir un nouvel atelier sur l'entretien et la conduite automobile à l'automne. »

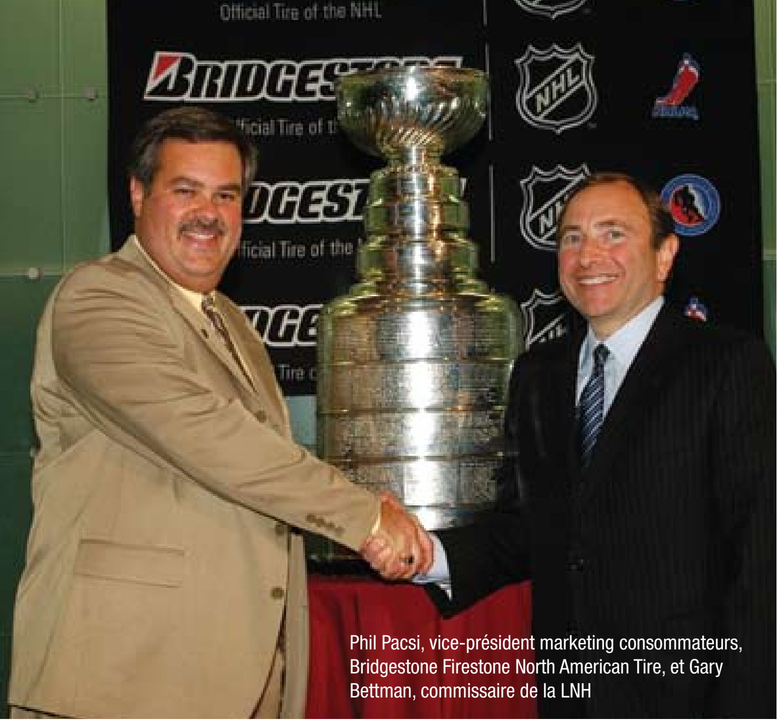
Une image professionnelle et rafraîchissante

Aux autres ateliers à travers le Québec qui seraient tentés par l'expérience, une foule d'informations sont disponibles sur le site du Conseil Entretien Auto (*www.entretienautocanada.ca*). Qu'on sache en plus que ce type d'ateliers destinés aux femmes représente un excellent moyen de conscientiser et de fidéliser cette clientèle en présentant une image professionnelle du garagiste. C'est sans compter, dans le cas présent, que tous les montants versés à l'inscription ont été remis au Centre-Femmes de Lotbinière; une image rafraîchissante qui manifeste de l'implication dans la communauté.

Jil McIntosh jil@ca.inter.net

Bridgestone Firestone : Pneu officiel de la LNH

Bridgestone, pour une performance sur glace ou hors glace



Phil Pacsi, vice-président marketing consommateurs, Bridgestone Firestone North American Tire, et Gary Bettman, commissaire de la LNH

Cette saison, vous remarquerez peut-être une nouveauté lorsque vous regarderez un match de hockey : la rondelle n'est plus la seule chose en caoutchouc. En mars, la Ligue nationale de hockey (LNH) et l'Association des joueurs de ladite Ligue (AJLNH) ont annoncé un nouveau partenariat à l'échelle mondiale qui attribue, à la marque Bridgestone, la désignation de « Pneu officiel de la LNH, de l'AJLNH et du Temple de la renommée du hockey ».

Grâce à ce partenariat, la marque Bridgestone fera partie intégrante de la ligue, avec visibilité aux matchs de la LNH, le *Winter Classic,* et deux matchs internationaux l'an prochain à Stockholm et à Prague, où Bridgestone sera un des rares commanditaires à afficher son logo dans la glace.

Cibler le consommateur de pneus

« Le hockey a de nombreux adeptes et tous conduisent des véhicules, et lorsque nous avons fait l'analyse démographique de la LNH, nous avons constaté des similarités intéressantes avec la marque Bridgestone », d'après Phil Pacsi, vice-président marketing consommateurs, Bridgestone Firestone North American Tire. « L'amateur de hockey a en moyenne 44 ans, est très avisé face à la technologie et axé sur le produit, le situant en position médiane de notre consommateur de pneus ciblé. »

Une adaptation naturelle

« Nous estimons qu'il s'agit, pour nous, d'une adaptation naturelle », dit Keith Wachtel, vice-président principal, ventes institutionnelles et marketing pour la LNH. « Nous cherchons à faire affaire avec les leaders à l'échelle mondiale. La LNH est une ligue sportive de premier niveau, et Bridgestone est un leader de sa catégorie à l'échelle internationale; donc l'amalgame de ces entités se présente comme la suite logique des choses.

« Certaines ententes relatives aux propriétés médiatiques de la ligue permettront à la marque Bridgestone de tirer profit de ces tribunes de choix appartenant à la ligue. Elle participera massivement aux grands événements, tels le *Winter Classic,* le match des étoiles et les rencontres *Premiere*. Lors d'événements et dans les propriétés de la ligue, Bridgestone sera présente sur la glace, sur les panneaux et durant les diffusions. »

Bien connue dans le domaine sportif

Quoique le hockey soit un nouvel élément pour l'entreprise de pneus, elle est bien connue dans le domaine sportif : elle était présente en 1909 lors du premier relais de 300 miles à Indianapolis, et en 1911 pour le début du Indy 500. En plus de sa participation en Formule 1, Indy Car et le drift, Bridgestone est aussi le pneu officiel du PGA Tour et commanditaire du *Bridgestone Invitational* qui se disputera à Akron, en Ohio.

« Cela haussera visiblement la notoriété de la marque Bridgestone », affirme Michael Sigillito, directeur marketing pour Bridgestone Firestone Canada. « C'est en effet notre priorité, et nos détaillants pourront l'élaborer à leurs clients lorsqu'ils visiteront leur salle d'exposition.

« Le plan médiatique canadien est d'annoncer sur les chaînes TSN/RDS et CBC, et une présence marquée au réseau NHL et NHL.com. Le calendrier est restreint cette année, mais il y aura une campagne solide au début de la prochaine saison. L'hiver prochain verra le déploiement des affiches 'Pneu officiel de la LNH'. »

« Notre entreprise a une longue histoire d'activité marketing dans le sport. Introduire les principaux sports sur la scène s'avère une visibilité idéale pour notre marque Bridgestone et enrichit nos activités dans les sports motorisés. C'est un événement toute saison; nous profiterons donc de l'occasion, selon la saison, de promouvoir divers produits comme étant le Pneu Officiel de la LNH et l'AJLNH », termine Phil Pacsi.







TRADUIT DE L'ANGLAIS PAR MARC-ALAIN NANTEL.



Système d'alimentation en carburant

Vérification des injecteurs

Les symptômes d'un fonctionnement erratique du système d'injection peuvent varier en intensité et affecter le rendement du moteur de plusieurs façons. Fumée noire à l'échappement, démarrages difficiles, ratés, consommation de carburant élevée, manque de puissance, etc. Les causes peuvent également provenir de plusieurs sources différentes, comme nous allons le voir.

Peu importe leur apparence, les injecteurs se ressemblent par leur construction : une bobine qui agit comme électro-aimant et qui contrôle le mouvement d'ouverture ou fermeture d'un pointeau sur son siège.
(PHOTO : OBD3 SOLUTIONS)

L'entretien régulier et préventif du système d'alimentation en carburant aux intervalles requis par le fabricant évitera bien des maux de tête au client comme au garagiste. Si vous prenez soin de remplacer le filtre à essence et le filtre à air régulièrement et que votre client emploie une essence de qualité, les problèmes reliés à une contamination du carburant sont presque éliminés. Voici un petit test pour confirmer le tout.

Les tests à effectuer sont assez rapides et concluants.

Test de carburant rapide

Soutirez un échantillon d'essence à même la rampe d'injection ou au branchement du filtre, que vous verserez dans un contenant transparent très propre, et laissez-le reposer quelque temps. Surveillez ensuite la formation de dépôts ou résidus au fond du récipient et observez s'il y a présence d'eau ou autre liquide, qui se séparera de l'essence dû à la différence de densité. S'il y a contamination, il faudra songer à déposer le réservoir d'essence, souffler toutes les lignes, changer les filtres, etc. Vous connaissez la suite.

Une fois cette possibilité écartée, reste à se tourner vers le système d'injection du moteur. Selon les équipements à votre disposition, les tests à effectuer sont assez rapides et concluants.

Vérification avec un ohmmètre

Débrancher le connecteur électrique à l'injecteur et mesurer la résistance de la bobine de l'injecteur à température normale, qui variera entre 12 et 16 ohms en général. Comme les systèmes et injecteurs diffèrent d'un fabricant à l'autre, il vaut toujours mieux comparer avec les spécifications du constructeur. Naturellement, la lecture doit être identique pour tous les injecteurs.

Test avec l'oscilloscope

Il s'agit de mesurer le voltage à l'entrée de chaque injecteur (± 12 volts DC) et la forme d'onde carrée typique aux circuits à courant continu. En temps normal, cette onde variera selon la durée de l'injection et la charge appliquée sur le moteur. Vous pouvez également utiliser un stéthoscope pour écouter le clic prononcé d'un injecteur qui ouvre et ferme normalement.

Vérification du débit

Sur certains modèles de voitures, on peut effectuer une vérification en place du débit avec un pulsateur d'injecteurs *(Injector Driver)*. Après avoir démonté l'injecteur, on le branche au connecteur près de la rampe d'injection et on active chaque injecteur en dirigeant le jet vers un récipient creux. La différence maximum de pression entre chaque injecteur doit être de ± 1 lb. On peut en profiter pour mesurer avec précision la quantité d'essence récupérée dans un cylindre gradué à cet effet en respectant des paramètres de pression et durée constants.

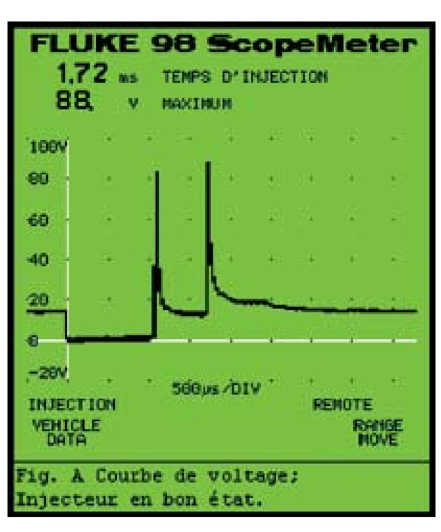


Fig. A Courbe de voltage; Injecteur en bon état.

Source : OBD3 Solutions


François Charron
technoserv@sympatico.ca

Problèmes d'injecteurs les plus fréquents

Un injecteur qui « coule » dans la chambre à combustion produira une fumée noire à l'échappement au démarrage et le rendement du cylindre correspondant sera diminué.

Un injecteur bouché ou qui colle produira des ratés du moteur et enverra probablement un code d'erreur au PCM. La consommation d'essence et le rendement du moteur seront également affectés.

L'accumulation de carbone, gomme, vernis ou d'autres dépôts sur l'injecteur empêchera une pulvérisation uniforme, modifiant la qualité du mélange air-essence et produisant un ralenti irrégulier. Un bon nettoyage avec l'appareil et un solvant approuvé règleront souvent le problème.

Une fuite d'essence provenant du corps même de l'injecteur est un problème sur certains modèles. La décoloration de l'injecteur près du joint entre la partie plastique et métallique est un bon indice.

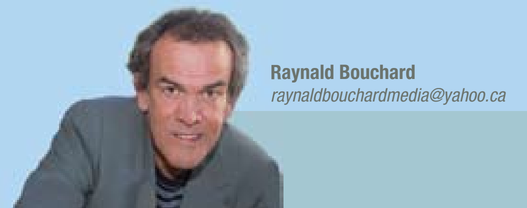
Si vous pouvez effectuer une inspection visuelle de la tubulure d'admission, vérifiez la présence de dépôts. Il existe sur le marché des aérosols puissants spécialement conçus pour débarrasser le collecteur des dépôts accumulés.

Conseils de pro



« Il faut se rappeler qu'un injecteur est toujours jumelé à un ordinateur et non à un moteur. Au moment du remplacement, il est donc important de s'assurer d'employer la bonne pièce de rechange avec la bonne valeur de résistance. De plus, il existe certains injecteurs à très basse résistance – 0,8 à 3 ohms – qui permettent de bâtir le champ magnétique plus rapidement, et qui utilisent un circuit de contrôle de l'ampérage plus complexe, d'où la nécessité de toujours brancher le bon injecteur au bon module. » Merci à Jean-Luc Sauriol, propriétaire de OBD3 Solutions pour ces renseignements.





Raynald Bouchard
raynaldbouchardmedia@yahoo.ca

Pascal Bigras et Robert Comtois, respectivement directeur général et chargé de projet senior à Nature-Action Québec, et Jacques Poitras, président d'Action-Environnement et concepteur du programme d'attestation environnementale des ateliers automobiles.

Attestation environnementale des ateliers automobiles

Le virage est vraiment amorcé

Une étude réalisée en 2003 à l'instigation de la *Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers* indiquait que les pratiques environnementales des ateliers étaient déficientes. C'est pour corriger la situation qu'elle a mis sur pied un vaste chantier devant mener d'ici quelques années à la création d'un programme universel d'attestation environnementale. Première étape sur le terrain : un projet-pilote mené auprès de 16 ateliers qui devrait culminer avec le lancement officiel de l'initiative au cours des prochains mois.

Saviez-vous qu'au Québec seulement, une vingtaine de lois et règlements encadrent pas moins de 117 pratiques dans les ateliers et que, même s'ils sont en grande majorité ouverts à améliorer leurs processus actuels, 72 % de leurs propriétaires affirment ne pas connaître ces obligations légales ? Certains de ces règlements portant sur la récupération des huiles usagées, sur l'entreposage des pneus hors d'usage et sur les halocarbures sont bien appliqués. Par contre, le cas des autres matières dangereuses demeure préoccupant, surtout en région où les ateliers entreposent davantage afin de limiter le nombre de collectes et les frais de transport par les récupérateurs spécialisés installés dans les grands centres.

Un ambitieux projet-pilote

Les 16 ateliers recrutés sont situés dans la Vallée du Saint-Laurent entre Québec et Montréal, une zone qui accapare environ 80 % des dépenses de réparation et d'entretien attribuées aux entreprises de mécanique, de pneus et de carrosserie au Québec, sans oublier les parcs automobiles et les installations pour poids lourds. Leurs propriétaires ont, dans un premier temps, à établir précisément leur niveau de conformité quant aux obligations réglementaires. Mais là où réside la beauté du projet, ils ont également à identifier ce qu'ils appliquent dans les faits parmi les quelque 130 pratiques souhaitables proposées dans un guide-témoin des bonnes pratiques. Bref, on déborde l'aspect légal pour déboucher sur les meilleures façons de faire. L'audit du projet-pilote servira à apporter des ajustements au futur programme d'attestation environnementale.

Ce programme reconnaît les efforts des propriétaires et du personnel des ateliers d'entretien automobile pour atteindre ou dépasser les exigences légales en environnement en s'impliquant dans l'implantation proactive de plusieurs autres pratiques environnementales exemplaires.

Souci pour les régions

Comme ce programme est pensé pour être appliqué à l'ensemble du Québec, il fallait tenir compte de la dimension plus critique de l'entreposage et de la récupération en dehors des zones urbaines. Pour Robert Comtois, de Nature-Action Québec, organisme mandaté par la Table pour mettre en œuvre le projet d'attestation, il s'agit d'un défi énorme à relever en analysant leur réalité géographique. « Il nous faudra contrer l'effet dissuasif des frais de transport plus élevés en mettant à la disposition de ces ateliers des récupérateurs locaux et régionaux souvent peu connus afin de leur offrir la possibilité d'obtenir leur attestation environnementale. »

Vers un *Guide des bonnes pratiques*

Réduire les coûts en économisant l'énergie et les matières premières, limiter les rejets, gagner des clients et construire une image d'entreprise respectueuse de l'environnement, tel est le défi lancé aux propriétaires et au personnel des ateliers. Dès le lancement officiel du programme, ils auront à leur disposition un *Guide des bonnes pratiques* afin de se préparer à obtenir leur attestation environnementale. Le virage est vraiment amorcé.



ngksparkplugs.ca

RESPIREZ LIBREMENT, ILS SONT APPROUVÉS D'ORIGINE OEM



Les détecteurs d'oxygène NTK

Pour la fiabilité et la performance, vous ne pouvez faire confiance qu'à un seul nom - Les détecteurs d'oxygène NTK.

NGK SPARK PLUGS | NTK TECHNICAL CERAMICS
THE WORLD LEADER



François Charron
technoserv@sympatico.ca



Courroies et durites

Périodes d'entretien

Quel est le meilleur temps de l'année pour vérifier ou remplacer les courroies et durites ? Il n'y en pas tout simplement pas. On serait porté à croire que l'automne est la saison idéale, mais il s'agit là d'une vieille croyance reliée à la vérification saisonnière de l'antigel. Un nombre innombrable de pannes qui surviennent sur les routes sont causées par un manque de prévention de ces composantes.

Les durites

Dans son site Internet, AIA Canada émet les recommandations suivantes sur la vérification des boyaux du système de refroidissement : *Les flexibles doivent être vérifiés au moins deux fois par année, au printemps et à l'automne...* Pour le remplacement, c'est sans équivoque : *Il faut remplacer les durites au moins tous les quatre ans, ou plus souvent au besoin...*

Via son programme national *Mon auto, j'en prends soin,* l'organisme conseille ainsi les consommateurs sur les bonnes pratiques en entretien préventif. Il est également suggéré de changer tout flexible raccordé à un élément du circuit de refroidissement que l'on vient de remplacer.

Les courroies d'entraînement

Qui dit vérification de la condition des courroies dit également tension. Si la tension est lâche, la courroie présentera des zones brillantes d'aspect glacé, une source fréquente de glissement et de bruit. Comme la courroie est durcie à l'endroit du glaçage, elle risque de se fissurer ou de faire défaut prématurément. Lubrifiants, durites et courroies ne font pas du tout bon ménage ensemble; alors si le moteur présente des fuites d'huile et que ces pièces deviennent souillées, leur durée est grandement raccourcie ainsi que leur efficacité et fiabilité.

Les conséquences du bris de cette courroie peuvent être très coûteuses pour le portefeuille du consommateur.

La période de remplacement pour les courroies trapézoïdales ordinaires (en V) est de quatre ans ou 60 000 km, alors que pour les courroies multifonctions (courroies striées) à larges rainures longitudinales, plus fiables, on peut aller jusqu'à 80 000 km.

Les courroies de distribution

Les conséquences du bris de cette courroie peuvent être très coûteuses pour le portefeuille du consommateur. Si les tolérances de jeu et chevauchement piston/soupape sont « serrées » pour utiliser le langage populaire, il est fréquent que ces deux pièces se frappent à cause de la perte de synchronisation. Il faudra alors démonter la culasse et remplacer les soupapes tordues, voire même davantage.

Sur certains moteurs, il est facile de vérifier la condition de cette courroie grâce à un orifice ou couvert d'inspection. Dans le doute, consulter le manuel du fabricant. La même règle s'applique au remplacement, qui varie de 100 000 à 140 000 km.

Penser prévention

Chez Atelier Mécano 3 à Saint-Roch-de-l'Achigan, on ne lésine pas avec la prévention, fer de lance de l'entreprise dirigée par Steve Durocher, qui vient de terminer des améliorations pour mieux servir sa clientèle grandissante. « Nous vérifions la condition des durites et courroies à chaque changement d'huile ou entretien régulier, et s'il faut les changer, nous planifions un rendez-vous futur avec le client après avoir commandé les pièces nécessaires. Si nous remplaçons une courroie de distribution, nous proposons au client d'en profiter pour faire de même pour la pompe à eau tandis qu'elle est plus accessible. »


Steve Durocher





Passionné pour la profession de garagiste et fort heureux de compter sur une équipe experte, Normand Picotte se tient à la fine pointe de tout ce qui lui permet d'offrir à sa clientèle le meilleur service.

À Saint-Bruno

La touche de la réussite

Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca

Le 3 août, Normand Picotte célébrera le 21e anniversaire de son atelier *Monsieur Muffler,* situé entre la voie ferrée transcontinentale et la route 116 : un coin très en vue de cette grande artère de la Rive-Sud.

En deux décennies, le technicien qui à 23 ans devenait garagiste après avoir pratiqué le métier et être devenu gérant d'un important centre de distribution de pneus, a vécu une transformation complète.

Fils d'un père spécialisé dans la mécanique de la machinerie lourde, Normand affirme avoir fait le bon choix en optant dès le départ pour la franchise *Monsieur Muffler*.

Le saut vers l'avenir

Essentiellement axées sur le dessous de l'auto, les premières années l'ont parfaitement préparé à gérer un changement qui a radicalement modifié la nature des services d'abord offerts.

Mordu d'électronique comme d'informatique, il a été littéralement comblé lorsque *Vast-Auto Distribution* a acquis la franchise, y ayant alors vu s'ouvrir pour son entreprise la large fenêtre de l'entretien général.

En constatant par ailleurs à quel point étaient avant-gardistes les programmes et les outils de gestion mis à la disposition des franchisés par ce réseau, c'est avec empressement qu'il a opté pour le créneau *Motrix*.

Un virage parfait

Pareil virage était exactement ce qu'il lui fallait pour satisfaire à l'important bassin de clients de Saint-Bruno, Saint-Basile, McMasterville, Beloeil et Mont-Saint-Hilaire, qui constituent son marché primaire.



Alors que l'entretien préventif et l'installation de pièces de qualité s'imposent, et que l'équipement électronique fait foi de tout sur les véhicules, Normand se félicite d'être au sein de ce réseau.

Avec un personnel dont l'expérience est aussi pointue que variée et complémentaire, et un appui logistique de premier plan offert par la franchise, il a tout ce qu'il faut pour continuer à satisfaire sa clientèle.

Une clientèle de choix

De fait, toujours présent et fort sensible aux besoins et aux attentes de clients qui l'estiment autant qu'il les apprécie, Normand a cette touche qui explique le succès qu'il a depuis plus de deux décennies.

Un logiciel de *Lapointe Système* > **Lors du congrès annuel de *Vast-Auto Distribution,* Normand Picotte a gagné un ordinateur et un logiciel de diagnostic OBD2 indispensable à la détection des anomalies du système antipollution relié aux catalyseurs. Le tout était offert par voie de concours aux meilleurs clients de *Lapointe Système* faisant partie du réseau *Monsieur Muffler.***





François Charron
technoserv@sympatico.ca

Les bougies

Comment les lire

Même si la bougie a évolué au même rythme que le moteur et ses composantes, analyser la couleur de la porcelaine interne du culot demeure encore un moyen fiable de diagnostiquer la condition du moteur et de plusieurs systèmes connexes reliés à son bon fonctionnement.

NORMALE



USÉE



CARBONE



HUILE



SURCHAUFFE



PRÉALLUMAGE



Les images présentées sur cette page présentent des conditions d'utilisation sur des bougies d'allumage en alliage acier/nickel. Les bougies au platine et en iridium, beaucoup plus perfectionnées et efficaces, présentent une technologie plus avancée et la couleur de la porcelaine peut être légèrement différente.

Bougie normale

Cette bougie est couleur brun ou gris sec, signe d'une température de combustion et gamme de chaleur adéquates. Les dépôts de combustion sont presque inexistants.

Bougie usée

La bougie a atteint sa durée de vie utile et présente des électrodes centrales et de masse érodées arrondies. Le voltage requis pour produire l'étincelle est devenu excessif et peut causer des ratés au moteur, surtout sous l'effet d'une charge ou d'une accélération.

La couleur de la bougie d'allumage révèle la condition interne du moteur.

Dépôts de carbone

De couleur sombre et secs, presque noirs et mous, ces dépôts indiquent un mélange air essence trop riche : un filtre à air bouché ou un injecteur qui coule, par exemple. Une perte de compression ou la conduite à trop basse vitesse peut également produire cette coloration de bougie.

Dépôts d'huile

Si l'huile du moteur parvient à pénétrer dans la chambre à combustion à cause de segments de pistons ou joints d'étanchéité de soupapes d'admission usés, des dépôts humides s'accumuleront sur la porcelaine et causeront des ratés au moteur. La fumée à l'échappement sera également bleue.

Surchauffe

Les causes peuvent être nombreuses : gamme de chaleur inadéquate, température du moteur trop élevée, joint de culasse brisé laissant pénétrer l'antigel, mélange air essence trop pauvre, calage de l'allumage avancé ou un joint de collecteur d'admission qui fuit.

Préallumage

L'origine de cette condition est variée. Des points chauds latents dans la chambre à combustion ou des dépôts qui ont allumé le mélange, induction entre les fils de bougie causant un allumage prématuré, mauvais design de la chambre à combustion.

Dites-vous bien que la couleur de la bougie d'allumage révèle la condition interne du moteur, de la même façon qu'une prise de sang l'état de santé d'une personne. Cette méthode de diagnostic et d'analyse vous aidera à effectuer les interventions adéquates sur le moteur et ses accessoires.





Antoine Janisse
ajanisse@vastauto.com

Comment faire le suivi

Le suivi régulier avec le client est un des éléments de fidélisation complémentaire à la démarche amorcée en atelier. Lorsque fait avec tact et discernement, il est perçu comme un geste positif à son avantage et non du harcèlement ou de la vente sous pression.

Quand je visite mon dentiste, mes rendez-vous sont presque toujours planifiés, sauf les urgences, parfois dues à un manque de prévention. Examen et nettoyage périodiques à des dates planifiées, radiographies préventives, interventions prévisibles dont les coûts sont connus et que je peux budgéter, explication des soins apportés et frais rattachés, etc. Pourquoi serions-nous mal à l'aise d'utiliser, dans nos ateliers, la même approche avec nos clients pour le bien de leur automobile et le bien-être de leur portefeuille ?

Pour l'intérêt du client

De même que chacun de nous possède un dossier chez notre dentiste et assurons avec lui un suivi sur notre hygiène dentaire, il est tout à fait plausible d'agir de façon similaire avec nos clients et leurs voitures.

Cette formule permet de conserver l'auto du client dans le meilleur état mécanique et sécuritaire possible en se basant sur le tableau d'entretien du fabricant, et de préserver sa valeur de revente. Elle a aussi l'avantage d'éviter qu'il n'aille magasiner ailleurs entre-temps.

Connaissant à l'avance les détails des travaux à venir, vous aurez consulté le dossier du client avant sa visite planifiée et vous aurez commandé les pièces à l'avance, évitant les surprises ou dépenses non prévues. Donc en un mot, une meilleure planification pour vous comme pour le client.

Suivi court terme

Ce type de suivi commence juste avant que le client quitte votre atelier, une fois les réparations complétées. Courtoisement, vous pouvez proposer à la personne de la rappeler très prochainement pour vérifier si les travaux réalisés ont réglé un problème qui était récurrent, ou pour recueillir ses commentaires et discuter de la prochaine visite. Sa réponse sera sans équivoque. Ceux qui ne souhaitent pas être contactés trouveront une façon polie de vous passer le message.

Si votre personnel ne peut faire le suivi faute de temps, vous pouvez confier le travail à une firme spécialisée ou une personne retraitée qui possède les qualités requises.

Suivi moyen terme

Il peut être fait par téléphone, par courriel ou par la poste, au choix du client. Si lors de la dernière visite ou dernier entretien téléphonique vous avez mentionné quels sont la nature et le moment de l'entretien à prévoir, vous aidez ainsi le client à mieux prendre soin de sa voiture, et il l'appréciera tout comme vous l'appréciez de votre dentiste.

La meilleure publicité

Pour faire connaître votre entreprise et vos services, il y a la publicité, les promotions, les coupons rabais, etc. Mais il y a aussi vos clients qui, tout à fait gratuitement, seront votre meilleure publicité si vous savez répondre à leurs besoins et attentes. Et ça, vous le savez très bien !

Antoine Janisse est directeur de formation en gestion pour Vast-Auto Distribution. Il cumule plus de 25 ans d'expérience auprès de concessionnaires automobiles comme directeur du service à la clientèle.







[1] Depuis septembre 2007, Pièces d'auto G.C.M loge dans un nouvel établissement situé au 240, boul. Industriel de Saint-Eustache.

[2] L'équipe de Pièces d'auto G.C.M est composée de Michel Leroux, responsable des comptes recevables; Denis Parent, représentant des ventes depuis 1994; Claude Cormier, livreur; Céline Morelli, conjointe et adjointe de Gino Morelli, président; Martin Cyr et Jean-Sébastien Morelli, commis au comptoir. Absent sur la photo : Michel Breton, livreur.

[3] Devant le comptoir des pièces, Marc Alary, vice-président Marketing chez Bestbuy Pièces d'auto.

Pièces d'auto G.C.M fête ses 10 ans !

Jean-Roch Savard
jr.savard@videotron.ca

Plus grand éventail de produits dans les nouvelles installations

Six mois après avoir accueilli ses clients dans ses toutes nouvelles installations sises au 240, boul. Industriel de Saint-Eustache, Gino Morelli a inauguré son nouveau magasin de distribution de pièces d'autos le mercredi 5 mars.

Une centaine de clients et de fournisseurs ont honoré l'invitation de Gino Morelli et de son équipe malgré la tempête. « Compte tenu des circonstances, cet événement fut un succès phénoménal », d'affirmer fièrement Gino, dont l'expérience dans le domaine remonte à 1989 alors qu'il agissait comme représentant des ventes chez Wynn's. Puis, en 1994, il devint distributeur Wynn's alors qu'il fit l'acquisition du territoire de Saint-Eustache et les environs.

Débuts modestes

Avec seulement 45 000 $ d'inventaire en 1998, Gino Morelli se lance dans la distribution de pièces d'autos dans des locaux loués au 700, boul. Industriel de Saint-Eustache. Alors que l'on prédisait six mois d'existence à son commerce, Gino, appuyé du travail acharné de sa conjointe Céline, de son fils Jean-Sébastien et de son équipe a fait mentir ses détracteurs, car au gré des dix dernières années, il a réussi à développer l'entreprise familiale que l'on connaît aujourd'hui, dont l'investissement dans la nouvelle place d'affaires se chiffre à près d'un million $.

Inventaire élargi

Les nouveaux locaux de Pièces d'auto G.C.M sont spacieux et présentent une visibilité accrue auprès de la clientèle, celle-ci composée à 75 % de garages indépendants et de concessionnaires.

Aux lignes de produits retrouvées dans le précédent magasin, s'en sont ajoutées de nouvelles tout en élargissant la gamme de produits déjà offerts.

Au surplus, Pièces d'auto G.C.M est maintenant dépositaire de gaz BOC, incluant le matériel de soudure. Également, il est détaillant des produits de première qualité Bosch tels que : alternateur, démarreur, pompes à essence, câblage, sondes d'oxygène et essuie-glaces.

Outre le marché de l'automobile, l'entreprise de Gino Morelli s'intéresse dorénavant aux équipements utilitaires alors qu'elle tient en inventaire des pièces de remorques légères, de petits tracteurs, de tondeuses et de souffleuses.

Équipe de confiance

Gino tient à souligner l'importance d'impliquer tous les membres de son équipe au succès de l'entreprise. Selon lui, chaque maillon de la chaîne doit se tenir, du commis au comptoir au livreur. C'est un élément de motivation pour tous. « Avec un personnel motivé et compétent, la clientèle bénéficie d'un meilleur service. Les valeurs humaines sont le meilleur investissement », affirme-t-il.

Commander par Internet

Dans les mois à venir, les clients de Pièces d'auto G.C.M pourront commander par la voie du site Internet de l'entreprise. Fait à noter, Pièces d'auto G.C.M dispose d'environ 150 000 numéros de pièces répertoriés dans 175 lignes de produits différents.

La formation est un autre aspect que va explorer Gino dans son nouvel emplacement. Il compte offrir à ses clients un cours par saison dont le thème serait relié à la période de l'année concernée. Par exemple, ce mois-ci, il présente une première clinique sur la climatisation.

Les clients BestAuto de Pièces d'auto G.C.M ont accès à la formation interactive Delphi par Internet, et ce, en tout temps.

Pièces d'auto G.C.M a joint le réseau Bestbuy en 2001. Et depuis 2006, Gino siège au sein de son conseil d'administration. C'est parce que Bestbuy lui offrait le meilleur pouvoir d'achat que Gino a opté pour cette bannière, que l'on retrouve sur la façade d'une vingtaine d'établissements au Québec.



Richard Roch
richardroch@videotron.ca

Le service à la clientèle

La clé du succès en affaires

Une entreprise, ça se construit d'abord autour d'un bon service à la clientèle. Quand votre premier client s'est pointé à votre atelier pour faire effectuer une réparation, quelle a été sa première impression ? Quelle image a-t-il retenue de cette première visite ? Si cette image avait été négative, vous auriez perdu un client avant même d'en avoir un.

La recette d'un bon service à la clientèle comporte plusieurs ingrédients. En réalité, il faut retenir quelques grands principes qui ont fait le succès de grandes entreprises au cours des dernières années.

Bâtissez sur la loyauté de vos clients

Pour avoir du succès, il faut avoir de la clientèle. Et dans une entreprise comme la vôtre, non seulement vous faut-il aller chercher de la clientèle, mais encore devez-vous la garder. Et pour conserver la clientèle, pour que la clientèle reste fidèle, loyale à son garagiste, il faut qu'elle reçoive un excellent service. Politesse, empressement, communication, voilà des mots clés qu'il faut retenir dans une excellente relation client. Et cela vaut également avec vos fournisseurs et vos partenaires d'affaires.

Dépassez vos concurrents !

Tout chef d'entreprise, ou presque, sait que le service à la clientèle est la clé du succès en affaires. Comment pouvez-vous alors vous démarquer de vos concurrents qui donnent également un bon service à la clientèle ? Faites-en plus qu'eux ! Allez plus loin que vos concurrents, personnalisez votre approche, soyez créatif et allez au-devant des besoins de vos clients pour les surprendre et les fidéliser.

Le client a toujours raison !

Si un client entre à votre atelier avec une plainte à formuler, écoutez-le attentivement et sérieusement. S'il montre quelque agressivité que ce soit, vous devez le calmer et lui dire comment vous allez régler le problème. Même si, de toute évidence, il a tort, vous avez avantage à le compenser et à absorber la perte. L'important, c'est qu'il revienne.

Soyez perspicace et physionomiste. Il est possible qu'un de vos clients ne dise mot, mais que sa gestuelle montre une insatisfaction. Posez-lui la question : « Quelque chose qui ne va pas ? » Ainsi interpellé, il se risquera peut-être à vous parler de son problème, s'il en a un. Rien n'est pire qu'un client insatisfait qui ne le manifeste pas ouvertement. Il sortira de chez vous sans en parler, et vous ne le reverrez plus.

Soyez honnête avec vos clients !

L'honnêteté est une attitude qui vous rapportera toujours des dividendes à court, moyen et long termes. Si vous avez obtenu un prix de faveur d'un de vos fournisseurs sur une pièce quelconque, refilez ce rabais à votre client. Quand il aura besoin d'un bon prix, il saura où aller la prochaine fois. S'il vous demande conseil sur un produit, restez honnête et proposez-lui le meilleur, même si ce produit vous rapporte moins. Vous donnerez alors de la qualité à votre client qui sera tenté de revenir.

Éduquez votre personnel

On dit toujours qu'une chaîne est aussi faible que le plus faible de ses maillons. C'est vrai également en affaires. Vous aurez beau vous donner de grands principes pour mener à bien votre entreprise, si vos employés n'adhèrent pas à votre façon de faire, c'est comme si vous n'aviez aucun principe. Voyez à ce que vos employés adoptent votre culture d'entreprise et la mettent en application.

Rappelez-vous : un bon service à la clientèle c'est la clé de votre succès. Et si vous ne vous occupez pas de vos clients, votre concurrent, lui, le fera.





14e édition

Plus loin et plus haut

Il n'arrive qu'une fois par année que le printemps rejoigne l'automne par anticipation, et c'est à l'occasion du signal de départ de la course vers l'*Expo Vente* d'*Uni-Select,* donné exactement 6 mois avant l'événement.

C'est toujours avec empressement que les fournisseurs d'*Uni-Select* répondent à l'invitation printanière de Ben Michaud et de son équipe, question de découvrir ce que réserve la prochaine édition de l'*Expo Vente*.

Encore tenue dans la capitale maskoutaine, la grande foire annuelle de ce distributeur présente à chaque fois une nouvelle image et une nouvelle dynamique.

Formules enrichies

En 2008 sa 14e version, qui devrait se traduire par des ventes dépassant le cap des 3 millions, aura lieu dans une atmosphère de performance extrême sous le halo d'un Everest qui sera une nouvelle fois conquis.

Les nouveautés seront d'une part les kiosques cubiculaires garnis de tablettes de plexiglas et, d'autre part, une formule de coupons dollars cumulables permettant d'obtenir des primes de grande valeur.

9 et 10 septembre

La 14e édition de l'*Expo Vente* se déroulera donc au Centre des congrès de Saint-Hyacinthe les mardi et mercredi 9 et 10 septembre de 13 h 30 à 22 h, sur fond de Brunch Reconnaissance tout aussi extrême que palpitant.



Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca

Carolle Larose

Prête pour de nouveaux défis

Après deux années fort remplies, Carolle Larose a quitté fin avril son poste de directrice régionale de l'*AIA Canada,* fort satisfaite d'un bilan à tout le moins enviable et prête à relever d'autres piquants défis.

Depuis sa création l'*AIA-Québec* n'avait jamais connu une période aussi intense et fructueuse que celle durant laquelle cette femme a donné quasi à temps plein le meilleur d'elle-même.

Première personne à assurer une permanence au sein de cette division, elle a nettement favorisé la réalisation des objectifs toujours plus importants et plus ambitieux de ce fleuron de l'*AIA-Canada.*

Une porte-parole hors pair

En misant sur elle, dont les capacités exceptionnelles auront été en 10 ans d'un apport substantiel à l'évolution de l'industrie automobile québécoise, l'*AIA-Québec* a progressé comme jamais.

Depuis 2006, elle y a fait d'une manière phénoménale le pont entre la démarche du marché secondaire, et les services spécifiques qu'elle avait précédemment créés à titre de directrice générale du *CSMO*.

Étonnamment structurée, convaincue, entière et passionnée, elle a porté très haut et sur toutes les tribunes le flambeau d'une Association vouée au développement de l'industrie et à la défense de ses intérêts.

Un apport phénoménal

Ainsi a-t-elle substantiellement renforcé les liens avec les organismes et les institutions du secteur automobile, et contribué de façon magistrale à donner à l'*AIA-Québec* toute la visibilité qu'elle mérite.

On l'a partout vue livrer de l'information et des messages capitaux, comme être au cœur de l'organisation de forums régionaux et de ces grandes soirées d'intronisation au *Cercle des Pionniers.*



À son tableau d'honneur, elle compte aussi les premières grandes opérations de démarchage auprès de la députation de l'*Assemblée nationale,* de même que le *Grand Forum* tenu en février à Saint-Hyacinthe.

Une ressource majeure

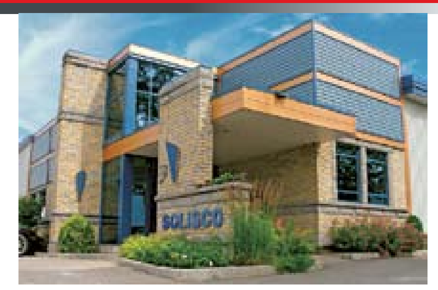
Partenaire privilégiée, tant en ce qui touche à la compétence et à la valorisation de l'industrie qu'à ses dossiers les plus importants, Carolle Larose demeure une ressource plus que majeure.

Comme ses exceptionnelles capacités d'analyse et d'action carburent essentiellement aux défis, et qu'elle a une connaissance marquée des réseaux, elle se consacre maintenant à la consultation.

Sa participation à la *Table de concertation de l'Environnement et des Véhicules routiers,* et son implication dans le dossier du Programme d'inspection obligatoire proposé au Québec pour les véhicules de 8 ans et plus auront été majeures.

D'une jovialité légendaire, elle ne serait que ravie si à tout hasard on l'appelait encore *Madame AIA !*





Première imprimerie Écolonormes

L'entreprise beauceronne Solisco, située à Scott, est au Canada la première imprimerie à avoir les accréditations FSC 2007 et PEFC accordées par l'organisation internationale et non gouvernementale *Forest Stewardship Council,* dont le siège est à Bonn.

Solisco, qui est l'imprimeur de Publications Rousseau, a ainsi joint officiellement les rangs des compagnies pour lesquelles le développement durable est prioritaire, puisque les logos FSC et PEFC indiquent que les produits qu'on utilise proviennent de forêts gérées en harmonie avec les besoins socio-économiques, écologiques, culturels et spirituels des générations présentes et à venir.

Ces accréditations confirment que l'exploitation forestière se fait en veillant à ce que les espèces en péril et les réserves d'eau soient protégées, les communautés autochtones y aient consenti de façon éclairée, les forestiers et les collectivités soient respectés, et que rien, de la source au consommateur, n'ait altéré le caractère environnemental du processus. Félicitations à ce fournisseur de premier plan !

Écho-Marathon de Shell des Amériques 2008

À Fontana, en Californie, 38 équipes de 24 universités en provenance du Canada, des États-Unis et du Mexique participaient encore cette année à ce marathon mondial remporté l'an dernier par un véhicule dont la consommation de carburant a établi un nouveau record, soit 809 km au litre (1902 milles au gallon). Cet événement annuel met au défi les étudiants de concevoir et construire des véhicules à haut rendement énergétique alimentés par diverses technologies, que ce soit la pile à combustible, le diesel, les gaz de pétrole liquéfiés (GPL) ou l'énergie solaire. L'université Laval de Québec a d'ailleurs participé à la compétition.

Pierre Lalonde

Les lubrifiants pour freins

Ce que vous devez savoir

Le type de lubrifiant utilisé pour les composantes de freinage doit être approprié à son usage et bien faire son travail. Ne pas employer le bon lubrifiant peut être la source de beaucoup de problèmes.

Il existe une grande variété de graisses et de lubrifiants tout usage sur le marché, et les choix sont nombreux. Par exemple, on emploie la graisse pour châssis pour lubrifier les joints à rotule, les embouts de biellette, les bras de renvoi et les autres composantes du train avant.

Conditions de freinage

Nous savons tous que ce type de graisse réduit la friction entre deux surfaces. Par contre, les systèmes de freinage et leurs composantes opèrent dans des conditions où les températures sont élevées, souvent plusieurs centaines de degrés, et parfois même davantage.

Ce qu'il faut éviter

La graisse pour châssis ne tolère pas les températures élevées et ne devrait jamais être utilisée sur les composantes de frein. Si tel est le cas, elle se liquéfiera tout simplement, et si le produit vient en contact avec les plaquettes de frein, leur rendement en sera grandement diminué, causant un freinage inégal et affectant l'efficacité des freins.

Source de problèmes

De plus, si la graisse vient à contaminer les sabots de frein, ne songez même pas à les nettoyer; ils devront être remplacés. Tous les techniciens devraient savoir que la graisse pour châssis peut causer de sérieux problèmes aux composantes de frein. Ces graisses sont incompatibles avec les composantes Affinia en caoutchouc. Elles endommageront les joints en plastique et en caoutchouc en les faisant gonfler, ce qui les rendra inutilisables.

Les lubrifiants pour freins sont spécialement conçus pour être employés avec les pièces de freinage.



Le lubrifiant pour frein à base de silicone est généralement offert en tubes de plastique et son usage est recommandé pour les surfaces de contact métal contre métal ou métal sur caoutchouc, tels les pivots de retenue coulissants d'étriers, les plateaux de frein et les divers points de contact avec les plaquettes.

Une fois que les joints sont déformés, la poussière, l'eau et les débris de toutes sortes peuvent s'introduire et corroder les bagues et les supports en métal.

Caractéristiques des lubrifiants pour freins

Les lubrifiants pour freins sont spécialement conçus pour être employés avec les pièces de freinage et pour protéger contre la corrosion, la surchauffe et pour imperméabiliser contre l'eau. Affinia recommande exclusivement l'emploi d'un lubrifiant à base de silicone pour toutes les composantes de freins.

Mode d'emploi

Rappelez-vous de toujours bien nettoyer les points de contact des surfaces en métal avant d'appliquer tout type de lubrifiant approuvé. Utilisez le produit avec modération, car une petite quantité suffit en général pour bien faire le travail. Lubrifiez les endroits qui présentent un contact métal contre métal, les supports d'étriers, les cales d'épaisseur et là où il y a un contact métal/caoutchouc. Sans oublier les pivots de retenue de supports d'étriers, les points de glissement et butées, les câbles de frein, les plateaux de frein arrière, les systèmes de réglages automatiques et les tringleries d'étriers. Rappelez-vous qu'une vibration peut générer du bruit; alors si vous appliquez un peu de lubrifiant sur les cales d'épaisseur des plaquettes de frein, cela pourra réduire les vibrations.



www.affiniagroup.com



Nouvelles DE L'INDUSTRIE

Succès à Bangkok

automechanika

Le salon Automechanika Thaïlande organisé début mars à Bangkok par Messe Frankfurt et qui comptait 173 exposants de 14 pays et régions a attiré plus de 4000 visiteurs. Le quart d'entre eux provenait d'outre-mer, et le plus grand nombre à avoir franchi les tourniquets était originaire de 10 pays : Singapour, Chine, Indonésie, Malaisie, Japon, Émirats Arabes Unis, Australie, Inde, Iran et Pakistan. L'attrait de ce type d'événement au nombre de 12 à être tenus à travers le monde par Automechanika, mettant toujours en vedette les produits comme l'information de dernier cri, est sans cesse grandissant. *www.automechanika.messefrankfurt.com*





tous les produits.
les gens.
tous réunis.

toute l'industrie des pièces de rechange.

Que vous soyez un distributeur, un sous-traitant, un marchand, un cyber-marchand, un fournisseur de services, une chaîne ou un groupe, AAPEX est l'endroit où tout se passe. Faites des rencontres, magasinez, apprenez, tissez des liens et faites mousser vos affaires.

Las Vegas NV

Mardi à jeudi, du 4 au 6 novembre 2008



aapexshow.com 1+708.226.1300

veuillez entrer a55 si vous vous inscrivez en ligne

François Charron
technoserv@sympatico.ca

Opportunités d'affaires en climatisation

Répondre aux besoins locaux

Chaque coin de pays a une saveur unique et l'environnement urbain qui caractérise les habitants et les coutumes s'applique également au monde des affaires. Cela est aussi vrai pour les besoins, qui diffèrent selon le climat, les régions, les ressources locales et ce qui roule sur les routes ou en dehors des « sentiers battus », comme vous allez le voir.

À Balmoral, petite localité forestière de 2300 habitants située au Nouveau-Brunswick, il fait bon vivre. Mais on travaille dur, et Serge Pelletier, propriétaire de Mécanik S.J.P. depuis 1999, ne fait pas exception à la règle. Bon père de famille, mais aussi très perspicace et débrouillard, il a vu une opportunité d'affaires en climatisation.

Analyser les besoins

Il raconte : « Nous avons ici une grande demande en entretien et réparation d'équipement forestier, de chantier et en transport routier. Même si l'atelier roule très bien et que nous avons suffisamment de travail pour occuper les trois mécaniciens, je voyais un besoin à combler dans les systèmes d'air climatisé. » Il y a un peu plus de quatre ans, Serge a alors pris ses cliques et ses claques et il est parti suivre une formation intensive à Bathurst.

Répondre à la demande

Maintenant, dès le début de la belle saison chaque année, il prépare son unité mobile, entièrement équipée et autonome, et il prend la route des chantiers de la région, où il offre les services d'entretien et réparation sur tout ce qui bouge : camions, niveleuses, chargeurs, excavatrices, débusqueuses, etc. de toutes les marques et fabricants. « Depuis que j'offre ce service, le chiffre d'affaires a grimpé de plus de 10 % pendant la saison, qui dure de mai à fin octobre environ. Les entrepreneurs, opérateurs et camionneurs apprécient grandement pouvoir compter sur nous. »

Bien s'équiper

Dans son atelier, Serge dispose de tous les outils et équipements nécessaires pour fabriquer lui-même ses boyaux haute pression de toutes dimensions et longueurs. Pour l'équipement lourd, il affirme que les défectuosités à réparer sont souvent récurrentes. « La majorité des bris sont dus à des fuites causées par une pression excessive à cause de la chaleur intense ici en été. Heureusement, je peux compter sur CARQUEST pour tout l'approvisionnement en R134a et en pièces de remplacement pour les véhicules légers. » Notre spécialiste certifié H3 souligne que 80 % des interventions en climatisation sont effectuées sur les équipements lourds, l'autre 20 % provenant de la clientèle locale qui visite son garage.

Récolter les résultats

La recette de succès de l'homme d'affaires est somme toute bien simple : percevoir un besoin, acquérir les compétences pour y répondre, bien s'entourer et bien s'équiper et offrir un service de qualité en effectuant des réparations professionnelles qui fidélisent sa clientèle. Au lieu d'être un but à atteindre, la profitabilité devient alors le résultat d'une planification stratégique bien orchestrée.



« Depuis que j'offre ce service, le chiffre d'affaires a grimpé de plus de 10 %. »

Comme chaque printemps, Serge Pelletier se prépare à prendre la route des chantiers de la région avec son camion de service.

Impliquons-nous !

Oui, nous pouvons faire toute la différence pour les milliers de Canadiens atteints d'une maladie neuromusculaire !

Depuis 1954, Dystrophie musculaire Canada (DMC) s'est engagée à améliorer la qualité de vie de milliers de Canadiens atteints de maladies neuromusculaires, et à procurer les fonds nécessaires à la recherche de thérapies et de traitements.

Depuis 1973, le tournoi de golf R&R de SHAD'S a soutenu ces efforts en dons à Dystrophie musculaire Canada, atteignant plus de 3,2 M$. Maintenant dans sa 35e année, l'après-marché automobile continue à respecter l'engagement du fondateur Fred Shaddick dans sa mission « ***Pour les enfants*** ».

12 JUIN

www.muscle.ca/shads

Saviez-vous que ? Le coût d'un fauteuil roulant peut varier de quelques centaines de dollars à presque 30 000 $. En 2007, la DMC a pu financer plus de1,8 million de services directs, incluant plus de 870 000 $ en équipement mobile.



Saviez-vous que ? La DMC, en partenariat avec d'autres fournisseurs en recherche, a contribué plus de 2,4 M$ en subvention à la recherche d'avant-garde.

Vous pouvez faire toute la différence !

Si vous désirez offrir un don à la campagne R&R de SHAD'S « Pour les enfants », n'hésitez pas à communiquer avec un membre du conseil de SHAD'S à l'une des adresses courriel ci-dessous. Si vous voulez faire un don en ligne, veuillez visiter le ***www.muscle.ca/shads***

Conseil d'administration de SHAD

Bill Blair ***blair.assoc@rogers.com*** Brad Shaddick ***brad.shaddick@federalmogul.com***

Ken Coulter ***ken.coulter@specialtysales.ca*** Luc Champagne ***lucchampagne13@videotron.ca***

Mike Holland ***mwh@cogeco.ca*** Ray Osika ***RO8997@gates.com***

John Vanstone ***john.vanstone@specialtysales.ca***

Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca



Michel Maheux

Nomination de taille à l'*AIA-Québec*

D'entité déjà fort distincte au sein de l'*AIA Canada,* tant par ses initiatives que par ses hauts résultats dans l'atteinte de ses objectifs, l'*AIA-Québec,* qui est maintenant conseillée par Michel Maheux, passe en mode ultraopérationnel.



« Mon rôle est de revoir tout ce qui a été fait jusqu'à présent par l'*AIA-Québec*, et de proposer à son conseil une stratégie et un programme qui renforceront son influence par rapport aux grands enjeux de l'*AIA Canada* », indique Michel Maheux.

« La visibilité et le nom que l'Association a déjà auprès des divers organismes, comme de nos gouvernements, sont indéniablement importants pour la nouvelle phase dont j'ai le mandat.

« Dans le présent contexte, il y a lieu de maintenir une priorité absolue à l'égard du *Droit à la réparation* et du programme *Mon auto, j'en prends soin,* comme en ce qui a trait à la formation et à la relève.

« Ce qui s'y ajoutera c'est l'arrimage de l'ensemble de notre démarche aux grandes questions de l'Énergie et de l'Environnement. »

En poste au sein de l'*AIA-Québec* depuis le début du mois à titre de conseiller supérieur, Michel Maheux a pour mandat de s'assurer que ses objectifs soient en harmonie avec ceux de l'*AIA Canada,* tout en tenant compte de la spécificité du Québec.

Vu la capacité que l'*AIA-Québec* a démontrée dans l'accomplissement de sa mission et l'importance de sa position sur l'échiquier du marché secondaire canadien, cette nomination est carrément majeure.

Une ressource exceptionnelle

Étant au cœur des nouveaux défis qu'a à relever le secteur de l'entretien et de la réparation, essence même de l'industrie des pièces de remplacement, le Québec a un rôle capital à y jouer.

C'est pour cette raison que l'*AIA Canada* a fait directement appel à une ressource plus qu'exceptionnelle pour assurer à l'industrie une visibilité et une crédibilité du plus haut niveau.

« Il faut se réjouir de la nomination de Michel Maheux en raison de sa profonde connaissance de l'industrie, de sa compréhension du marché et de ses enjeux de même que de son expérience exceptionnelle en matière de stratégie. Il apportera beaucoup à l'*AIA,* tant au niveau du Québec que du Canada. » – Mauro Cifelli, président de l'*AIA-Québec*

Un atout hors pair

Fort d'une feuille de route plus qu'impressionnante et d'une solide réputation d'efficacité et de savoir-faire fondés sur un esprit d'analyse des plus pointus, Michel est un atout hors pair.

Marquée par l'excellence dans les ventes, la commercialisation, la distribution, et le développement d'un marché canadien et nord-américain, sa carrière de 44 ans est parmi les plus prestigieuses.

Un précieux conseiller

Ses profondes connaissances de l'industrie, acquises chez *UAP*, *Acklands* et *Uni-Select,* où il a été jusqu'en 2006 vice-président exécutif Développement du marché nord-américain, en font un précieux conseiller.

michel.maheux@aiacanada.com



Raynald Bouchard
raynaldbouchardmedia@yahoo.ca

Améliorez vos chances de succès

Jean Nadeau, propriétaire, Nadeau Mécanique et Pneus, Boucherville

Savoir conjuguer formation et action



« La meilleure façon d'obtenir des résultats positifs, quel que soit votre champ d'intervention, est de réaliser que la connaissance ne se transforme en pouvoir que lorsqu'elle est activée. »

En d'autres termes, une bonne formation sans actions concrètes pour la faire fructifier ne sert pas à grand-chose. Vous devez donc, pour améliorer vos chances de succès, savoir conjuguer les deux. Cela vous donnera ainsi l'assurance que la connaissance acquise se transformera en réussite.

Nous avons soumis cette citation librement inspirée d'une récente chronique de Harvey Mackay, conférencier en management reconnu mondialement, à Jean Nadeau, propriétaire de Nadeau Mécanique et Pneus. Il nous livre ses réflexions sur le réseautage, le travail d'équipe, la communication et la persévérance.

Le réseautage est un d'art qui peut être développé par quiconque.

« Tous peuvent connaître du succès à des degrés divers à condition de s'entourer de personnes qui peuvent les conseiller même en dehors des affaires. La pratique de mon sport lors de tournois nationaux m'a permis de faire la rencontre de gens exceptionnels qui sont devenus pour moi une source constante d'inspiration et ressourcement. »

Valoriser le travail en équipe.

« La motivation est la condition première du succès d'une équipe. C'est un objectif que je m'efforce de réaliser au quotidien en amenant mes employés à pousser dans la même direction, tout en se respectant mutuellement et en étant engagés vers l'atteinte d'une réussite commune. »

Communiquer et vendre ses idées.

« Pour bien vendre ses idées, il faut d'abord en être convaincu et être capable de les communiquer avec clarté et précision. Nos réunions d'équipe mensuelles sont l'occasion privilégiée de partager notre plan d'action. J'aime sentir que tous les employés font des leurs les objectifs de l'entreprise et contribuent de façon dynamique et réaliste à leur atteinte. »

Ne jamais abandonner.

« À l'image d'un match de tennis, tu peux perdre 5-0 dans une manche et revenir dans la partie à condition de t'accrocher. Un homme d'affaires c'est comme un athlète. Il doit être convaincu de pouvoir gagner et tout mettre en œuvre pour transformer l'adversité en possibilité. Ma plus grande fierté est de n'avoir jamais abandonné lorsque j'ai fondé mon commerce à un âge où bien des gens songent à leur retraite. C'est la même chose avec mon groupe de vétérans sur les courts de tennis. Une défaite sera suivie d'une victoire en y mettant courage et détermination. »

Après une longue carrière comme détaillant affilié à des pétrolières, Jean Nadeau décide en 2002, à l'âge de 55 ans, de réaliser un de ses rêves, devenir propriétaire d'un imposant atelier au cœur du quartier industriel de Boucherville. Grand amateur de tennis, il est la 4e raquette au pays dans son groupe d'âge. Courage et détermination sont des valeurs qu'il cultive dans son travail et ses loisirs.

Marius D'Eschambeault
info@novaxis.com

Mesurer les résultats de votre entreprise

Définir les cibles : 2e étape pour devenir une entreprise de classe mondiale

Ce qui distingue une entreprise de classe mondiale de ses concurrents est sans doute son inlassable volonté de faire mieux. Il en est de même au niveau de sa performance financière. Elle cherchera une croissance soutenue rentable.

Les cinq champs d'action primordiaux

En fin de compte, il n'y a vraiment que cinq dimensions sur lesquelles un gestionnaire d'atelier peut intervenir pour améliorer le sort de son entreprise :

- Réviser le taux horaire;
- Accroître les ventes plus que les dépenses;
- Hausser l'efficacité;
- Accroître le profit brut sur les pièces et la sous-traitance;
- Contrôler les dépenses.

La beauté de cette approche est qu'il n'est nullement nécessaire de faire des changements drastiques; de petits ajustements dans chaque catégorie suffisent pour affecter vos profits de façon significative.

Gérer c'est décider

Le point de départ est bien sûr de savoir où on se trouve. Lorsque j'analyse les résultats de la dernière année, je constate ce qui suit :

- Le taux horaire était de 60 $/heure;
- J'ai vendu 3667 heures de main-d'œuvre; soit 59 % des heures disponibles (3 techniciens x 40 heures/semaine x 52 semaines);
- Le profit brut sur les pièces est de 32 %.

Ce qu'il faut décider maintenant, ce sont les cibles pour la prochaine année.

Pour ce qui est du **taux horaire**, envisageons de le hausser de 3 $ l'heure. Cette hausse sera imperceptible en ce qui concerne la facture du consommateur. Cependant, lorsque vous haussez votre taux horaire, il ne faut pas oublier d'augmenter le prix de vos forfaits, sinon vous n'obtiendrez pas le plein impact.

Au niveau de **l'efficacité et des ventes**, la norme minimale à atteindre est de 65 % des heures disponibles, ce qui représente 4056 heures. Ceci voudrait dire de vendre environ 30 minutes de plus par jour par technicien. Une autre façon de le voir est de me dire que je vais prendre des rendez-vous pour combler 6 heures par jour par technicien. Si vous arriviez à maintenir cette règle simple, votre efficacité se situerait dans les 70 %, ce qui contribuerait à vous placer parmi les ateliers les plus performants.

En ce qui concerne le **profit brut sur les pièces**, fixons notre cible à 35 %. Pour une pièce qui me coûte 20 $, ceci veut dire la vendre 30,77 $ plutôt que 29,41 $. Personne ne perd une vente à cause de cette hausse.

En matière des dépenses, je me fixerai comme cible de garder la hausse des dépenses totales à 3 %.

Si vous réussissez à atteindre ces cibles, voici quel sera l'impact sur votre état des résultats :

AVANT

Revenus		% ventes
Main-d'oeuvre	220 000 $	46,8 %
Pièces	250 000 $	53,2 %
Total	470 000 $	100 %
Coût des pièces	170 000 $	36,2 %
Profit brut	300 000 $	63,8 %
Dépenses	282 000 $	60 %
Revenus avant impôts	18 000 $	3,8 %
Impôts	3420 $	0,7 %
Revenu net	14 580 $	3,1 %

APRÈS

Revenus		% ventes
Main-d'oeuvre	255 528 $	49,4 %
Pièces	261 538 $	50,6 %
Total	517 066 $	100 %
Coût des pièces	170 000 $	32,9 %
Profit brut	347 066 $	67,1 %
Dépenses	290 460 $	56,2 %
Revenus avant impôts	56 606 $	10,9 %
Impôts	10 755 $	2,1 %
Revenu net	45 851 $	8,9 %

Avec ces quelques changements, vous aurez réussi à tripler les profits de votre entreprise. Bien sûr, pour chacune des décisions prises, il faut avoir une stratégie pour le faire. Voici quelques pistes simples pour vous aider :

- Si vous prenez le temps de vérifier l'atteinte de vos cibles, chaque facture et chaque jour; vous ne pouvez pas faire autrement que de les atteindre pour l'année. Lorsque les cibles ne sont pas atteintes, corrigez le tir et les façons de le faire afin d'y arriver.
- Impliquez votre équipe dans les améliorations nécessaires pour atteindre ces cibles.
- Prenez le temps de souligner, telle une équipe sportive qui compte un but, les succès.

Les entreprises de classe mondiale mesurent tous les résultats de chaque centre d'activités et se demandent continuellement comment elles pourraient faire mieux. C'est le secret de Toyota que vous pouvez mettre en pratique facilement dans votre entreprise et ainsi vous démarquer dans votre marché.



Marius D'Eschambeault est co-fondateur et président de NOVAXIS. Il œuvre, depuis plus de 20 ans, à titre d'expert-conseil en gestion, développement organisationnel et formation, dans de nombreuses organisations provenant de divers secteurs d'activités, à travers le Canada et les États-Unis. Vous pouvez le joindre au **514-522-6682.**


Luc Loignon, à gauche, président du 27e Salon de l'auto de Québec et président de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec, s'entretient avec Alain Desrochers, directeur régional pour le Québec de Mazda Canada et Donald John Romano, président de Mazda Canada.

Jacques Arteau
arteau@oricom.ca

Le Salon de l'auto de Québec

À la hauteur des attentes du public

Sous le thème « Un événement haut en couleur ! », le Salon de l'auto de Québec en a mis plein la vue au public avec un contenu très diversifié, nouveaux modèles, concepts, versions hybrides, voitures de grand luxe et exotiques. Le Salon de Québec en a aussi vu de toutes les couleurs pour ainsi dire, particulièrement perturbé par le mauvais temps.

Plus de 250 modèles étaient en montre à l'occasion de la 27e édition du Salon de Québec au Centre de Foires d'Expo-Cité. Parmi plus d'une trentaine de nouveautés, deux premières « québécoises » ont été dévoilées, la Genesis de Hyundai et la Forester de Subaru. Des modèles conceptuels n'ont pas manqué de retenir l'intérêt du public, dont la version cabriolet de la Camaro de Chevrolet, le multisegment Soul de KIA, ainsi que les nouveaux modèles Audi R8, Bullitt Mustang de Ford, Tiguan de Volkswagen, Evo X de Mitsubishi, et une édition spéciale de Mazda3 comme clin d'œil au 400e anniversaire de fondation de la Ville de Québec.

Les passionnés de voitures de haute performance et de grand luxe ont été bien servis puisque pas moins d'une douzaine de ces voitures étaient en montre. On y retrouvait notamment la Phantom de Rolls-Royce, la Vanquish d'Aston Martin, les Lamborghini LP640 et Gallardo Spyder, de même que deux Maserati.

Un montant de 40 235 $ a été récolté en dons, provenant de profits du cocktail dînatoire de l'avant-première et une contribution de 10 000 $ de Mazda Canada. Les dons ont été remis à la Fondation de la Maison Michel-Sarrazin et à la Fondation MIRA.

Jean Boudreau
jboudreau@proshopmanager.ca

Prendre soin

L'équipe dédiée aux besoins du véhicule

Auprès de nos clients, nous utilisons parfois des expressions réductrices pour parler de nos services, par exemple celle du « changement d'huile ». N'est-il pas plus opportun de parler à nos clients d'entretien, qui décrit davantage un ensemble de services et de vérifications jumelés aux recommandations du fabricant selon le kilométrage du véhicule ?

En fait, pour créer une approche cohérente auprès des clients, toute l'équipe doit adopter le même point de mire lorsqu'elle est en contact avec la clientèle. Pour y arriver, chaque maillon de votre équipe doit connaître précisément ses responsabilités et les procédures associées, de manière à se soutenir mutuellement.

Conseiller technique

Le conseiller pose les bonnes questions au client sur tout comportement ou bruit anormal de la voiture. Il connaît et sait mettre en valeur auprès du client l'entretien recommandé. Il utilise les outils appropriés (AllData ou Mitchell 1) pour produire des devis de réparation complets et il fixe les rendez-vous d'entretien dans 3 mois.

Technicien

Il utilise les écrits du bon de travail comme un point de départ et il est en mesure d'identifier les problèmes, d'établir un diagnostic afin de maintenir la sécurité des passagers et l'efficacité des systèmes. Ses recommandations, écrites sur le bon de travail, permettront au conseiller technique de faire un suivi de l'entretien et des réparations à venir.

Le gestionnaire

Qu'il soit propriétaire ou directeur d'atelier, son rôle est de créer une synergie de groupe et d'exercer un coaching auprès du personnel afin de renforcer les pratiques d'affaires garantes de résultats tangibles en rentabilité. Par la suite, il pourra investir dans la compétitivité de l'atelier: échelle salariale du personnel, formation technique et en gestion, modernisation des équipements de diagnostic, etc.

Les résultats

L'efficacité de l'équipe se mesure par une augmentation de la moyenne d'heures de main-d'œuvre facturées par bon de travail. Pour effectuer ce calcul, utilisez la formule ci-dessous. Divisez vos revenus mensuels de main-d'œuvre par votre taux horaire puis par le nombre de factures.

Revenus ($)
main-d'œuvre mensuelle

Taux horaire

Nombre de factures

Comparez ensuite vos résultats au tableau suivant :

MAIN-D'ŒUVRE MOY. PAR BON DE RÉPARATION	CAUSE PROBABLE
Moins de 1,2 h/BR	• Horaire de rendez-vous surchargé ou très peu d'inspections sont réalisées pour identifier les besoins du véhicule • Proportion élevée de factures composées uniquement de changements d'huile • Peu de suivis et conseils au client sur l'entretien recommandé
Entre 1,3 h et 1,8 h/BR	• Contrôle relatif de l'horaire de rendez-vous • Quelques inspections rapides et visuelles, mais l'identification des besoins des véhicules demeure irrégulière • Quelques conseils au client et suivi partiel de l'entretien recommandé
Entre 1,9 h et 3 h/BR	• Excellent contrôle de l'horaire de rendez-vous • Inspections écrites pour identifier tous les besoins du véhicule • Suivi rigoureux et conseils face à l'entretien recommandé • Augmentation de la confiance des clients envers l'atelier

Source : Groupe de performance NAPA PROShop

Pour vous distinguer

Ce tableau démontre l'application de pratiques d'affaires axées sur la réparation ou l'entretien de véhicule. Intimement liée au niveau de satisfaction du client, la valeur du service n'est pas monétaire, mais bien une démonstration du savoir-faire de l'atelier à prendre soin du vêhicule du client. Selon votre résultat, vous devez vous positionner. Quels objectifs désirez-vous atteindre dans la prochaine année ? Quelles sont les décisions qui permettront de réaliser concrètement votre vision ?

Jean Boudreau est président de NEXO, Solutions en gestion et formation, et il est coach en implantation pour le programme de formation avancée en gestion NAPA PROShop. Fort d'une expérience de 12 ans en développement organisationnel, en gestion de projets et en formation dans divers secteurs, il développe des solutions pratiques pour les entreprises de tailles variées. Vous pouvez le joindre au 514-754-8006.



François Charron
technoserv@sympatico.ca



Voitures hybrides

Aucun consensus des constructeurs

Les « contraintes heureuses » causées par la conscientisation du public et la responsabilisation sociale des entreprises ont obligé les grandes multinationales à emboîter le pas face à l'opinion publique. Mais chaque constructeur semble avoir choisi de répondre à cette pression sociale de façon différente selon son expertise, sa culture d'entreprise, l'environnement immédiat ou le contexte du marché local.

Un des défis pour les fabricants de voitures hybrides est de justifier le prix plus élevé pour ces véhicules, qui nous inquiètent par l'audace des ingénieurs au raffinement parfois douteux. Comme pour les dispositifs antipollution au début des années 70, les constructeurs se cherchent encore et ne font pas vraiment consensus sur le produit commun à offrir au consommateur.

Les innovations en matière de véhicules à énergie alternative vont un peu dans tous les sens. Chaque manufacturier a choisi une avenue différente en proposant des solutions qui ne font pas l'unanimité de tous les experts.

General Motors

L'entreprise mise beaucoup sur la nouvelle série Green Line pour séduire les consommateurs friands d'économies en carburant avec des modèles comme la Saturn VUE hybride. Le géant américain compte mettre sur le marché une bonne douzaine de voitures à énergie alternative d'ici quelques années. Plusieurs versions hybrides dans la niche de ses modèles les plus populaires sont déjà disponibles : Saturn Aura, Chevrolet Malibu et Tahoe, et GMC Yukon.

GM ne s'arrête pas là. Pas moins de 15 autres modèles fonctionneront au Flex Fuel E85, un biocarburant contenant 85 % d'éthanol et 15 % d'essence. On peut affirmer que le constructeur a vraiment pris le virage vert avec le prototype Chevrolet Volt, que l'on peut brancher sur une prise d'alimentation courante 110 volts pour une recharge en moins de six heures, et la Saab Aero X, qui fonctionne uniquement à l'éthanol. General Motors entend produire la Volt en série dès 2010.

Ford

Ford est vraiment dans la course avec le Super Chief F-250. Loin de véhiculer l'image classique du pick-up vorace en consommation et polluant, il fait figure de précurseur en matière de motorisation propre et économique. Le bloc V10 compressé peut fonctionner soit à l'hydrogène, soit au E85, soit à l'essence, le tout pour une autonomie de près de 800 km entre les remplissages.

On ne peut garder sous silence la Ford Edge hybride, un modèle agressif aux lignes très pures, qui utilise la technologie HySeries Drive, lui permettant de fonctionner à l'hydrogène, à l'huile diesel ou avec un mélange d'essence. La motorisation hybride, alimentée par pile à combustible, peut recharger les batteries lithium-ion (336 volts) directement sur une prise AC conventionnelle.

Les spécialistes prévoient que d'ici 2015, 7 % des voitures sur les routes seront hybrides.

L'Europe

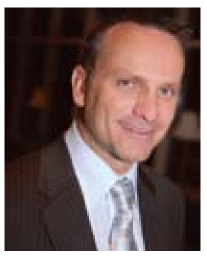
Grâce à une initiative conjointe de plusieurs grands de l'industrie automobile en Europe – Mercedes-Benz, Audi et Volkswagen – la technologie Bluetec, qui permet de réduire les particules d'azote responsables de la formation d'ozone en basse altitude, gagne de plus en plus d'adeptes. Contrairement à l'Amérique, on y favorise beaucoup l'utilisation du moteur diesel, moins énergivore, et cela se reflète dans le développement des technologies. Volkswagen, chef de file du diesel aux États-Unis et en Europe, proposera une Jetta TDI Bluetec dès l'an prochain chez nos voisins du Sud.

L'Asie

Honda a dû baisser les bras et stopper la production de la Accord hybride, mais la Civic hybride plaît de plus en plus aux puristes. La Prius de Toyota, la plus évoluée dans cette catégorie, est loin en avant de la compétition au chiffre des ventes mondiales. Après avoir acheté les droits de Toyota, Nissan a pratiquement copié la Camry hybride avec la Altima du même nom. La plupart de ces voitures utilisent une technologie similaire, où le moteur électrique/générateur est monté entre le moteur à essence et la transmission, offrant des cycles variés comme départs/arrêts, assistance lors d'accélérations/dépassements, ou décélérations/recharges, selon le fabricant. C'est surtout la source d'alimentation électrique qui diffère (voltage) et le type de batteries utilisé.

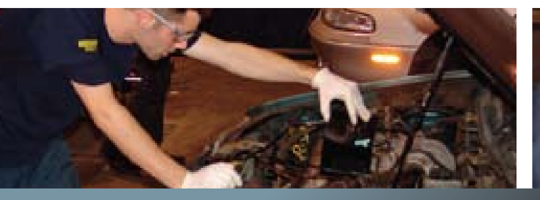
Quelle technologie va l'emporter ?

Les spécialistes prévoient que d'ici 2015, 7 % des voitures sur les routes seront hybrides, et les moteurs diesel compteraient pour 10 % du parc automobile. Plusieurs questions restent cependant sans réponse précise : la disponibilité à long terme et le coût de remplacement des pièces et composantes de ces voitures, et les frais de main-d'œuvre reliés à ces réparations.



Jean-Luc Sauriol, formateur et érudit des voitures hybrides, suit de près l'évolution des nouvelles technologies dans tous les domaines reliés à l'automobile. Il exprime certaines nuances sur les produits des différents manufacturiers : « Alors que les Américains présentent des voitures à l'allure de compromis dotées de technologies hybrides sommaires, les Japonais n'ont pas hésité à mettre le paquet. C'est ce qui explique le succès de modèles comme la Toyota Prius à l'échelle planétaire. »

Propriétaire de OBD3 Soutions, une entreprise de services d'assistance technique au diagnostic qui diffuse également des cours de formation très pointue pour les spécialistes, Jean-Luc a vu un besoin auquel il est incessant de répondre : « Ne répare pas ces voitures qui veut. Le système électrique est complexe, et il y a danger d'électrocution ou blessures sérieuses si on s'improvise technicien en la matière. » C'est pourquoi son équipe a mis sur pied un cours de formation sur les voitures hybrides pour répondre aux besoins de l'après-marché.





Guy O'Bomsawin
gobomsawin@videotron.ca



10es Olympiades québécoises

Champions 2008

Enlevantes 12 heures de compétition en Mécanique automobile que celles qui ont marqué fin avril à Québec la 10e édition des *Olympiades québécoises de la formation professionnelle et technique,* lieu d'une chaude lutte entre une dizaine de médaillés représentant autant de régions.

Tenues aux 2 ans, ces Olympiades au cours desquelles se sont mesurés en 36 disciplines quelque 300 concurrents de tous les coins du Québec ont été remportées en Mécanique par des jeunes formés en région.

L'Or, l'Argent et le Bronze ont été décrochés par Alexandre Boileau, Simon Lalande et Francis Pronovost, de la Montérégie, de l'Outaouais et de la Mauricie.

Préparées par Christian Deschênes, enseignant de Laval, les rudes épreuves ont permis de constater à quel point cette relève de choix, qui a obtenu un excellent pointage, est prête à relever les défis de l'industrie.

Épreuves diverses

Réparties sur deux journées de 6 heures, les tâches englobaient l'essentiel des travaux courants touchant le moteur, les freins, l'électricité, et le dessous de l'auto, en sus d'exercices d'identification de pièces.

Au programme : vérification d'un cylindre, montage d'une canalisation de système de freinage, vérification de freins avant et arrière, résolution d'un problème d'essuie-glaces, de phares, de moteurs qui tournent mal ou ne tournent pas, et remplacement d'une courroie de distribution.

En sus : inspection complète de vieilles voitures, et identification de nombreuses pièces incluant les rapports d'une trans-

EXCLUSIF



● Or
● Argent
● Bronze

Tous champions régionaux
CONCURRENTS DES 10 OLYMPIADES QUÉBÉCOISES

1992
● Breton, Normand
● Charon, Eric
● Fournier, Paul
● Bélanger, Éric
● Désilets, Serge
● Lacoursière, Serge
● Éthier, Charles
● Martel, Daniel
● Savoyard, Gino
Boivin, Éric
Champagne, Dany
Charest, André
Côté, Gabriel
Delhaye, Pascal
Doyon, Yves
Dubé, Mario
Dubé, Yan
Duval, Marc
Falardeau, Danny
Gilbert, Martin
Girard, Éric
Huot, Jonathan
Lacroix, Gérald Junior
LaFramboise, Alain
Lapointe, Marc
Legault, Alain
Massé, Jacques
Moro, Luigi
Munger, Richard
Ouellet, Nicolas
Pélisson, Robert
Pilon, Mathieu
Pratte, Stéphane
Robichaud, Claude
Tremblay, Mario
Vaillancourt, Denis
Vaillancourt, Michel

1993
● Gauthier, Claude
● LeBrun, Ghislain
● Belval, Martin
● Pelletier, Francis
● Corriveau, Pascal
● Marceau, Michel
Beaulieu, Eric
Bonin, Claude
Bossé, Stéphane
Boulianne, François
Chicoine, Alain
Désormeaux, Michel
Fortier, Doric
Gagnon, Dominic
Gagnon, Sébastien
Gaudreault, Éric
Gauthier, Martin
Grenier, Michel
Harvey, Marc
Lacourcière, Serge
Lemieux, René
Loiselle, Ghislain
Perreault, Pierre
Poulin, Daniel
Roberge, Denis
Simard, Robin
Tessier, Claude

1994
● Beauchesne, Yannick
● Gaudreault, Éric
● Neault, Sylvain
● Saikali, Iskandar
● Belval, Martin
● Girard, Yves
Aspeck, Martin
Beaupré, Luc
Cousineau, Pierre
Désilets, Serge
Fortin, Joël
Gaudreau, Pascal
Gauthier, Claude
Girard, Daniel
Lacombe, Christian
Leblanc, Martin
Ménard, Mario
Pilote, Stéphanie
Richard, Serge
Richard, Carl
Seguin, François
Vallée, Frédéric

1996
● Séguin, Pascal
● Coulombe, Claude
● Lanthier, Stéphane
Bénard, Patrick
Blouin, Dave
Coache, Pascal
Couture, Yves
Martel, Simon
Pedneault, François

1998
● Boivin, Mathieu
● Riel, Sébastien
● Tessier, Yannick
Charette, Mathieu
Dallaire, Patrice
Dault, Christian
Gallant, Stéphane
Gosselin, Éric

2000
● Dufresne, Benoit
● Duquette, Danny
● Dufour, Jonathan
Gervais, Luc
Mascarenhas, Nathan
Servant, Charles
St-Onge, Martin

2002
● Poulin, Michel
● Boyer, Jean-Christophe
● Michaud, Israel
Desgagné, Frédéric
Lepage, Guy
Miousse, Mathieu
Ubartas, Yannick
Vallée, Étienne

2004
● Venne, Philippe
● Deslandes, Hugo
● Lafleur, Julien
Arseneault, David
Breton, Rémy
Carrier, Pierre-Luc
Chouinard, Emmanuel
Gaudreault-Dubois, Pierre-Luc
Giroux, Patrick
Parent, Alexandre
Pilote, Alexandre

2006
● Hétu, Geoffroy
● Moisan, Olivier
● Branconnier, Mathieu
Frenette, Hugo
Laperle, Benoit
Lapid, Jomar
Létourneau, Carolyne
Lussier, Éric
Marcoux, Pierre-Luc
Rondeau, Sébastien

2008
● Boileau, Alexandre
● Lalande, Simon
● Pronovost, Francis
Alary, Maxime
Corriveau, Maxime
Ferland, David
Morasse, Jean-Philippe
Paradis, Alexandra
Renaud, Jean-Simon
Rioux, Martin

MÉCANIQUE AUTOMOBILE





Francis Pronovost – Bronze
Alexandre Boileau – Or
Simon Lalande – Argent











mission manuelle dont il fallait aussi mesurer la bague de synchronisation.

Environnements tranchants

Les voitures neuves à leur disposition étaient une Chevrolet Cobalt et une Pontiac G5 2008; les véhicules non récents, des Mazda 1993 et 1994; quant aux moteurs sur bancs il s'agissait d'unités GM Ecotech 2006.

Dans quelques jours, Alexandre Boileau et Francis Pronovost représenteront le Québec lors des *14es Olympiades canadiennes* qui auront lieu au Stampede de Calgary du 25 au 28 mai.

NOTE - Alexandre Boileau, École professionnelle de Saint-Hyacinthe; Simon Lalande, Centre de formation professionnelle de la Vallée-de-la-Gatineau, Maniwaki; Francis Pronovost, Qualitech, Trois-Rivières

www.competencesquebec.com





LES JUGES

Boutin, Stéphane	Canadian Tire – Kirkland
Champagne, Mathieu	Canadian Tire – Fabreville
Dudemaine, Réal	CPA de Montréal
Garceau, Gaétan	CPA de Lanaudière-Laurentides
Giguère, André	CCSA de la région de Québec
Pelletier, Mario	C.F.P. de l'Envolée – Montmagny
Pépin, Éric	Centre La Croisée – Saint-Raymond
Rousseau, Yvon	CPA des Cantons-de-l'Est



Tire Dealers Association of Canada

Formulaire d'inscription à la convention nationale
By the Sea 2008
Halifax, Nouvelle-Écosse
Du 16 au 20 juillet 2008

TÉLÉCOPIEZ LE FORMULAIRE D'INSCRIPTION REMPLI AU : 902-425-0550 ou inscrivez-vous en ligne au www.atda.ca

Renseignements généraux

En m'inscrivant à la convention "By the Sea 2008", je comprends et j'accepte ce qui suit, et y consens :

Toutes les inscriptions incluent :

Conférences	Petit-déjeuner d'accueil	Premier conférencier	Séminaires
Lunches / Casse-croûte	Réception de bienvenue	Cérémonies de clôture	Exposition
Petit-déjeuner des chefs	Dîner de remise des prix	Petit-déjeuner d'adieu	

Le paiement complet doit être effectué au moment de l'inscription
L'hébergement, les préparatifs de voyage, les séminaires et les kiosques font l'objet d'autres formulaires
Le rabais sur réservation anticipée est en vigueur jusqu'au 30 avril 2008
Des remboursements intégraux sont possibles si l'annulation est reçue au plus tard le 31 mai 2008
Les annulations reçues après le 31 mai 2008 ne seront pas admissibles à un remboursement
La personne inscrite à l'origine peut être remplacée par une autre personne
Veuillez noter dans les renseignements d'inscription vos allergies ou exigences alimentaires

Renseignements sur le délégué

Société : ____________________

Nom du délégué ____________________
Nom | Prénom | Second prénom | Repas spécial?

Adresse : ____________________
Rue | Ville | Province | Code postal

Téléphone : ____________ Télécopieur : ____________

Courriel : ____________ Site Web : ____________

Autres délégués de la même société, à la même adresse

Nom du délégué : ____________________
Nom | Prénom | Second prénom | Repas spécial?

Nom du délégué : ____________________
Nom | Prénom | Second prénom | Repas spécial?

Nom du délégué : ____________________
Nom | Prénom | Second prénom | Repas spécial?

Nom du délégué : ____________________
Nom | Prénom | Second prénom | Repas spécial?

Droits d'inscription

Nombre total de délégués ________ X 250,00 $ chacun (pour les inscriptions reçues au plus tard le 30 avril 2008) = ________

Nombre total de délégués ________ X 300,00 $ chacun (pour les inscriptions reçues le ou après le 1er mai 2008) = ________

Billets additionnels pour le gala des cérémonies de clôture le samedi soir ________ X 75,00 $ chacun = ________

Sous-total ________

TVH (14 %) ________

Montant total ________

Mode de paiement *Libellez les chèques à l'ordre de Maritime Travel

Veillez indiquer le mode de paiement VISA MASTERCARD CHÈQUE* MANDAT

N° carte de crédit : ____________________

Date d'expiration : ____________ Nom sur la carte : ____________







Palmar bat Benson

Fin avril, seize équipes ont participé à Boucherville au cinquième tournoi Uni-Select : Benson et Jadex des Îles-de-la-Madeleine, BL de Valleyfield, Maxipar, Leblanc de Trois-Rivières, VFD de Victoriaville, Maska de Saint-Hyacinthe, Grenier de Mont-Laurier, Du-So de Québec, ProColor Prestige, USI, Spectra Premium, Walter, Palmar, ainsi qu'une formation sans nom composé de représentants. Grenier a remporté le nouveau trophée destiné à l'équipe la moins punie, et Palmar a gagné la grande finale contre Benson. L'événement a par ailleurs rapporté 1500 $ à la *Fondation Mira,* somme amassée par un tirage moitié-moitié et un concours de tir au but fait à l'aveuglette.

Des clients comblés

Dans la région de Québec, le Groupe Du-So remettait fin avril un téléviseur haute définition de 37 po à deux clients de son réseau d'ateliers Mécano Clé et Mécano Clé Élite. Ces prix, gagnés par voie de concours, sont allés à André Parent, client de longue du Garage Julien et Bédard, et à Donat Poulin, nouveau client de ce même atelier Mécano Clé Élite.



François Dussault, du Groupe Du-So, André Parent, Rosaire Bédard, propriétaire de l'atelier, Donat Poulin, ainsi que Marc Doyon et Gaëtan Dussault, également du Groupe Du-So



Entente entre Vast-Auto et OBD3 Solutions

Depuis le 1er mai, tous les ateliers Monsieur Muffler au Québec ont accès aux services de soutien technique en ligne et par téléphone de OBD3 Solutions. L'entente intervenue entre Vast-Auto Distribution et OBD3 Solutions d'une durée d'un an permettra aux techniciens de consulter près de 5000 archives de diagnostic de défectuosités et de demander conseil à des experts techniques pour les assister dans la résolution de problèmes. *www.vastauto.com*





Intégration PROLink

Les logiciels *InfoCat* et *AB Magique* de Versions Logiques V.L. sont désormais intégrés à l'interface PROLink reliant les ateliers aux magasins de pièces UAP/NAPA. Les avantages d'une telle intégration permettent entre autres de produire des bons de commande et de mettre à jour les inventaires.

Double nomination ICAR

ICAR, l'*International Club Académie Racing* qui possède à l'aéroport de Mirabel un complexe de course automobile ultramoderne, s'est adjoint deux professionnels du volant : **Jean-François Veilleux** à titre de directeur de la division *Académie ICAR*, et **Richard Spénard** au poste d'instructeur en chef de l'Institut. L'entreprise, qui vise à devenir chef de file dans l'industrie de la conduite avancée de haute performance, mise sur eux en raison de leur expérience et de leur notoriété nationale et internationale.

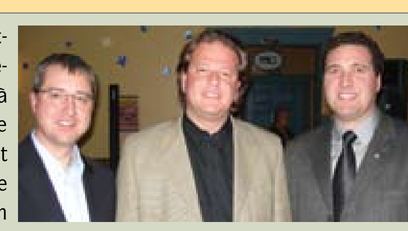
Inauguré le 17 mai, le Centre international de conduite avancée d'ICAR propose un tracé à configuration multiple offrant des normes de sécurité novatrices, lequel permet d'offrir au public et au secteur corporatif une grande variété de programmes de conduite avancée comprenant entre autres des tours canons dans la Mustang ICAR avec un pilote professionnel, et des forfaits Mustang GT haute performance ICAR, le tout dans un environnement contrôlé. *www.circuiticar.com*

41e partie de sucre

Aussi régulièrement qu'arrive le printemps a lieu depuis 41 ans la traditionnelle partie de sucre de l'AIA-Québec. Loin de s'essouffler avec le temps, l'événement attire même de plus en plus de convives, devenant par le fait même, depuis que les retraités bénéficient d'une entrée privilégie, le lieu par excellence des retrouvailles comme des échanges intergénérationnels couvrant jusqu'à quatre générations.

Le 4 avril, ce sont 215 personnes qui s'étaient donné rendez-vous à cet autre premier vendredi du mois d'avril, toujours à la Cabane à sucre Lalande, à Saint-Eustache. Toujours servi par les mêmes hôtes, le fort groupe représentant la crème de l'expérience et de la passion a ainsi permis à l'Association d'encaisser quelque 5000 $ pour le financement de ses activités, dont les 6 bourses de 500 $ attribuées annuellement aux élèves inscrits aux programmes de Carrosserie, de Mécanique automobile et de Commis aux pièces de nos centres de formation professionnelle.

Pour la 42e édition, en 2009, les organisateurs entendent souligner de façon spéciale l'impressionnante fidélité de ceux qui répondent depuis toutes ces décennies à l'invitation irrésistible de l'AIA-Québec, et souhaitent accueillir de plus en plus de grossistes, de garagistes et de carrossiers faisant notamment partie des réseaux.



À cette 41e partie de sucre, Marc Brazeau, président de l'AIA Canada, et Mauro Cifelli, président de l'AIA-Québec, étaient accompagnés de Steve Houle, directeur du développement national à l'AIA Canada.

Joyeux ANNIVERSAIRE

Mai
16 **Bienvenue, Anny,** Groupe AST
16 **Cléroux, Pierre,** Korn/Ferry International
17 **Del Fante, Carlo,** Jet Equipment
17 **Durocher, Raynald**
17 **Leroux, Jean-Marc,** Canadian Tire
18 **Beaudoin, Yvan**
18 **Mayrand, Marcel**
18 **Roy, Gilbert,** Vast-Auto
19 **Lefebvre, Richard,** Optimum Placements
19 **Turcotte, Denis,** SS&M
20 **Lyhnakis, Michel,** Rol Gaskets
20 **Soucy, Denis,** Contracteur
21 **Bocquet, Pierre,** Châssis Sélect
21 **Tremblay, Régent**
22 **Gilbert, Stéphane,** Service d'outils F.G.L.
22 **Rioux, Jean,** Loyal Communications
23 **Bousquet, Alain,** Versions Logiques
23 **Nollet, Michelle,** Ministère du Développement économique
24 **Colarusso, Mike,** Silencieux Sélect
24 **Michel, Denis,** Pétroles Crevier
24 **Poirier, Germain,** Le Groupe A.R.T.
24 **Soucy, André**
25 **Gravel, Jean,** Gravel automobiles
26 **Beaubien, Roger,** Retraité
26 **Imbeault, Johanne,** Dale Parizeau
26 **Quigley, Ray,** SS&M
27 **Lebel, Charles,** BOOST
27 **Noël, Vincent,** Le groupe TMC
28 **Blanchard, Suzanne,** CPA Lanaudière
28 **Levac, Maurice,** Retraité
29 **Lemay, Gilles,** Emploi-Québec
29 **Turcotte, Denis,** SS&M
30 **Chenier, Jean-Olivier,** Séfor
31 **Allard, Normand,** CARQUEST
31 **Cousineau, Roch,** Bosch
31 **Desbiens, Monique,** 100cDesign
31 **Dubé, Arthur,** Retraité
31 **Provost, Josée,** CARQUEST

Juin
1 **Desjardins, Stéphane**
1 **Parent, Michel,** Coventa
3 **Issenman, Robert B.,** LAR
3 **Paul, Daniel,** Vast-Auto
4 **Monaco, Dominico,** Entrepôt de Montréal
5 **Laperrière, Steeve,** Orizio
6 **Pilote, Robert,** Retraité
6 **Robitaille, Benoît,** CAA-Québec
6 **Roy, Richard,** Retraité
7 **Desautels, Marc,** Nova PB
7 **Desmarteaux, Pierre,** Bosal
8 **Duteau, Eric,** Vast-Auto
8 **Lafrance, Pierre,** Vast-Auto
9 **Bouchard, Marcel,** Centre Shell Cousineau
9 **Dussault, Gilles,** Retraité
9 **Rhême, Olivier,** Optik Design
10 **Bousquet, Patrick,** Netcom
10 **Ciliberto, Franco,** CCR Démarreur
10 **Harrison, André,** Honeywell
10 **Ménard, Benoît,** Compétences 2000
11 **Ozorio, Simon,** UView
12 **Drouin, Jean-Marc**
13 **Dussault, Gaëtan,** Du-So Pièces d'auto
13 **Verrault, Alain**
14 **Brassard, Jean-Pierre,** Centre de l'auto Beaumont
14 **Cabana, Michel,** Alemite Canada
14 **Montmarquette, Daniel,** M. Muffler
14 **Rousseau, Dick,** Retraité
14 **Savard, Normand,** Compétences 2000
15 **Milanese, Donato,** Silencieux GMS
15 **Paradis, Guy,** Tredex
16 **Alain, Marc-André,** Hofmann Balancing
16 **Parent, Ginette,** Vast-Auto
17 **Ball, Normand,** R.K. Compresseur
17 **Beaudoin, Pierre,** CAA-Québec
17 **Doucet, Michel,** Pneus Martin
18 **Lalande, Sylvain,** Les entreprises Serge Lamothe
18 **Savoie, R.P. (Reg),** Castrol
19 **Dumas, Marc,** Jean-Paul Dumas & Fils
19 **Martel, André,** Société Laurentide
19 **Mondy, Alain,** Ministère des Transports
19 **Rousseau, Léo Paul,** Étudiant
19 **Rousseau, Paul-Émile,** Futur étudiant
19 **Thériault, Marie-Claude,** CFP Wilbrod-Bherer
20 **Carney, Lisa,** VL Communications
20 **Lapointe, Neil,** Sinto Racing
20 **Lecompte, Marc,** AutoSense
21 **Chenier, Claude,** Sefor
21 **Huberdeau, Robert,** Castrol
21 **Pelletier, Guy,** Tsunami Concept
21 **Rouleau, Dany,** Mécanique Auto D.R.
22 **Gauthier, Liane,** Publicité MBS
22 **Latanzio, Nadia,** Armatures DNS
22 **Néron, Dominique,** Garage Victor Simard
22 **Roy, Nancy,** Golf Grand-Mère
24 **Blair, Robert,** Retraité
24 **Godbout, Julie,** Rousseau Métal
24 **Paris, Jean-Yves,** Vast-Auto
25 **Bissonnette, Guy,** Bissonnette Communications Impact
25 **Charbonneau, Jacques,** Lapointe Systèmes
25 **Déziel, Richard,** Retraité
26 **Colpron, Dominique,** Groupe AST
27 **Dion, Stéphane,** John Bean
27 **Guérette, Pierre**
27 **Mackenzie, Caroline,** Vast-Auto
29 **Bavota, Joseph,** ASMAVERMEQ
29 **Courchesne, Pierre,** John Bean
29 **Gagnon, André,** Gagnon
29 **Gagnon, Maryline,** Les Intercepteurs G.R.
30 **Hubert, Jacques**
30 **Poulin, Pierre,** Dynamat

Juillet
2 **Giguère, Richard,** Publicité MBS
2 **Meloche, Alain**
4 **Richard, Johanne,** Recyc-Québec
4 **St-Onge, Gilbert,** R.K. Compresseurs
6 **Groulx, Gaétan,** Touchette Auto Électro
9 **Charbonneau, Serge,** Ideal Perfor
9 **Charron, François,** Technoserv
9 **Grenier, Mario,** Wedco
10 **Chassé, Daniel,** Centre de l'auto Beaumont
10 **Flageol, Lise,** Société Laurentide
10 **Hovington, Robert,** Pièces d'autos P.L.
11 **Béland, Claude M.,** Pétroles Crevier
11 **Constantineau, Jacques P.,** American Tools
11 **Corneau, Rénald,** Centre Shell Cousineau
12 **Faguy, Denise,** VentureLabour.com
12 **Gauthier, Jean-Pierre,** CEMEQ
13 **Moquin, Laurent,** SPX Canada
13 **Paquet, Denis,** Chicago Pneumatic
14 **Lepage, Denis,** Technipro Auto
14 **Saillant, Jean-Nicolas,** Expert Estimateur
15 **Bibeault, Claude,** Équipement & Outillage Jet

Le Garagiste

Annonceurs



Pierre Bissonnette
Pierre.Bissonnette@federalmogul.com



Nouvelles technologies

Les télécommandes d'accès au véhicule

Ces nouveaux gadgets pour agrémenter le bien-être du consommateur sont devenus rapidement très populaires. Démarreur et verrouillage/déverrouillage des portes à distance, système d'alarme intégré, commandes vocales, etc. Saviez-vous que l'augmentation de poids des voitures récentes est en partie causée par le nombre croissant d'ordinateurs qui équipent les autos maintenant ?

Verrouillage/déverrouillage des portes

Les systèmes télécommandés les plus simples utilisent en fait la fonction de verrouillage/déverrouillage électrique à commande manuelle des portes existante, à laquelle on a ajouté un module informatisé qui après avoir reçu un signal transmet l'information à un actionneur quand on appuie sur la télécommande. Il s'agit du système le plus populaire et le plus employé par un grand nombre de constructeurs dont Volkswagen, Honda, Chrysler et compagnie, et qui amorce/désamorce du même coup le système antivol du véhicule sur certains modèles.

Les cartes d'accès et de mise en marche multifonctions tout-en-un – communément appelées badges ou *smart keys* – peuvent même mémoriser des données de confort.

L'approche Ford

Développé par Ford, qui demeure la seule entreprise à utiliser cette technologie, le déverrouillage des portières à l'aide d'un clavier à combinaison numérique a eu peu de succès et fut vite remplacé par une technologie plus adaptée à la réalité climatique de notre pays.

La luxueuse berline Lincoln MKS 2009 par exemple utilisera un système intelligent d'accès au véhicule. Le conducteur n'a qu'à porter sur lui en s'approchant de la voiture le porte-clé muni d'un transmetteur préprogrammé, toucher le clavier tactile camouflé à même le pilier B, prendre place et après avoir appuyé sur la pédale de frein, appuyer sur le bouton de démarrage sur le tableau de bord. La clé conventionnelle intégrée devient utile en cas de panne de la batterie et si le « porte-clé » est oublié à l'intérieur de la voiture, le système est automatiquement désactivé.

Les européennes

Rien de trop beau pour les fabricants européens, qui de leur côté utilisent des cartes d'accès et de mise en marche multifonctions tout-en-un, communément appelées *badges* ou *smart keys*. Elles peuvent même mémoriser des données de confort comme la climatisation, la commande de la radio, le réglage des sièges, etc. Il suffit de porter la carte sur soi, et dès que la voiture « détecte sa présence » et reconnaît le conducteur quand il touche la poignée de la portière, le système configure les accessoires selon les habitudes de l'utilisateur, préalablement mises en mémoire.

Comment ça fonctionne

Ces cartes, semblables à une carte de crédit, contiennent un transmetteur qui assure une liaison basse fréquence entre un émetteur et un récepteur. Selon un protocole d'échanges d'algorithmes cryptés, la carte détecte un signal émis par des antennes situées à bord du véhicule et après une confirmation d'identification qui dure environ 80 millisecondes, les portes sont déverrouillées s'il y a agencement des algorithmes. La mise en marche du moteur est ensuite autorisée dès que le système confirme la présence de la personne dans l'habitacle. Dès qu'on s'éloigne du véhicule, le démarrage est impossible et les accessoires sont mis hors circuit.

Je pense que vous serez d'accord avec moi pour dire que l'on commence à être loin de l'époque du *pipe wrench* et du *wescot*… À vos marques, prêts, activez vos cartes !

FEDERAL MOGUL

Pierre Bissonnette est instructeur technique pour Federal-Mogul et a un brevet d'enseignement en andragogie, qui est la science et la pratique de l'aide éducative à l'apprentissage pour des adultes dont la formation générale a été de courte durée. *www.federal-mogul.com*



Mon auto, j'en prends soin™

DENSO SANDEN Visteon® DELPHI™

LE CHANGEMENT, C'EST RAFRAÎCHISSANT !

Qu'est-ce que DENSO, Sanden, Visteon, Delphi et CARQUEST ont en commun ? Et si c'était le meilleur choix de compresseurs de climatiseur dans l'industrie des pièces automobiles, **à de nouveaux prix encore plus compétitifs !** Ces pièces présentent les mêmes caractéristiques que les pièces d'origine et sont soumises à un examen rigoureux afin de correspondre, chaque fois, aux normes les plus strictes de l'industrie. Couverture : véhicules britanniques, américains, allemands, japonais, coréens et suédois. Le nouveau programme de systèmes de climatisation CARQUEST ne fait qu'une bouchée des compétiteurs !



PIÈCES D'AUTOS

CARQUEST.ca